Panteia
Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Huishoudens in de rode cijfers 2015

Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden

Een onderzoek in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Florieke Westhof en Lennart de Ruig (Panteia) m.m.v. Annejet Kerckhaert (Stimulansz)

Zoetermeer, 5 November 2015

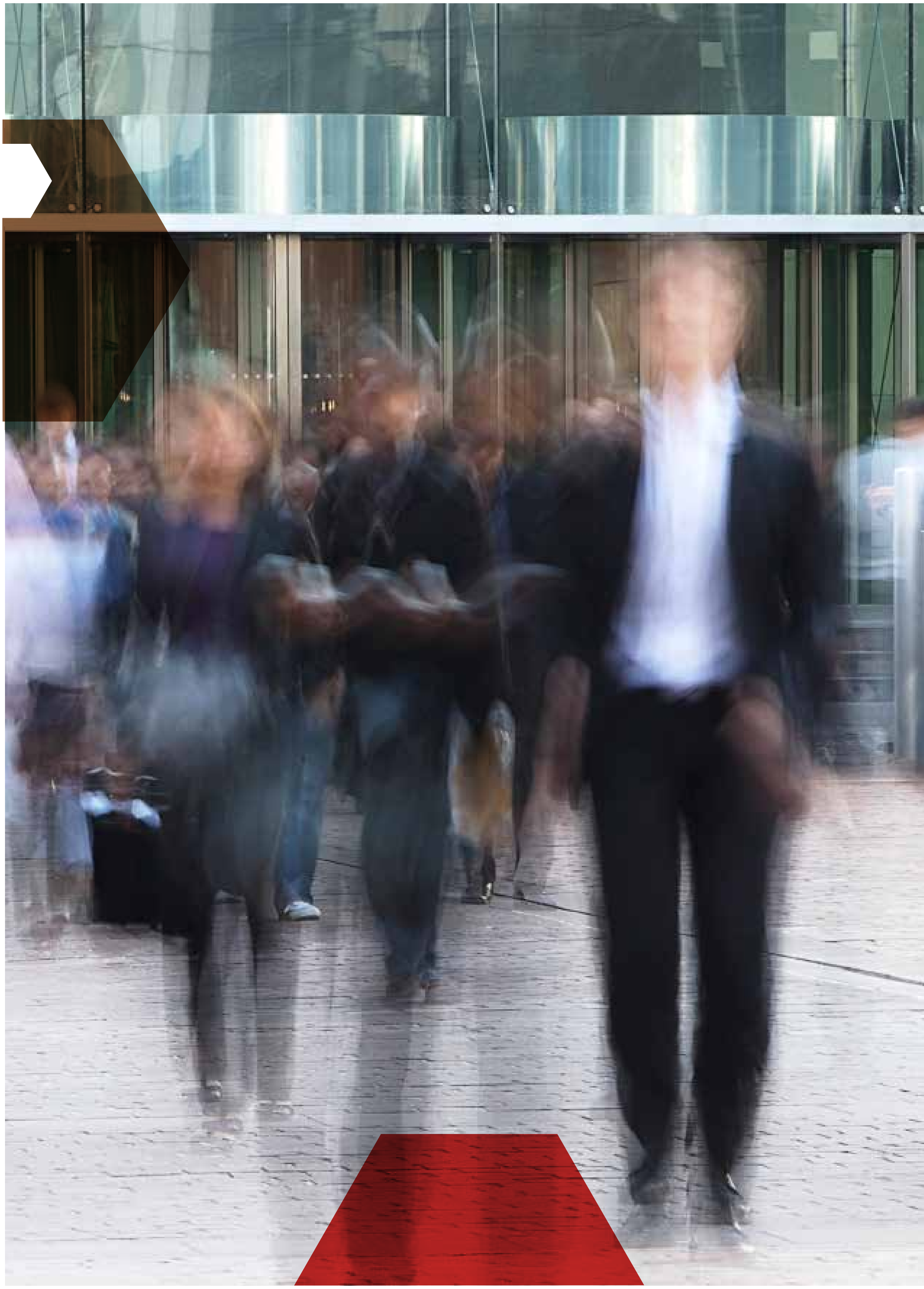
Ontwerp en layout: Buro Eigen, www.buro-eigen.nl

Huishoudens in de rode cijfers 2015

Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden

Inhoudsopgave

1



1 Onzichtbare schuldenaren: een uitdaging voor gemeenten

Wie schulden heeft, kan zich wenden tot de gemeente. Gemeenten hebben een wettelijke taak om schuldhulpverlening te bieden aan huishoudens met schulden. Via de schuldhulpverlening hebben gemeenten dan ook doorgaans een beeld van de problemen en kenmerken van deze huishoudens. Maar hoe zit dat bij huishoudens die zich ondanks hun schulden niet melden bij de gemeente? Wat voor een huishoudens zijn dat? Waarom wenden zij zich niet tot de gemeente? En hoe lossen zij hun financiële problemen op? Over deze huishoudens gaat dit rapport. We noemen hen de onzichtbare schuldenaren[1]

Voor gemeenten is het van belang om onzichtbare schuldenaren in beeld te krijgen. Uiteraard omdat de gemeente een wettelijke taak heeft om schulden te voorkomen en tijdig te signaleren. Maar er is ook een inhoudelijk motief. Financiële problemen grijpen diep in in het persoonlijk leven. 'Aanmaningen en deurwaarders aan de deur leiden tot stress en kunnen negatief uitwerken op schoolprestaties van kinderen, re-integratietrajecten of het oplossen van allerhande psychosociale problematiek', staat in de Schuldpreventiewijzer.[2] Uit onderzoek weten we ook dat schulden invloed hebben op het probleemoplossend vermogen. Armoede en schulden maken mensen minder intelligent.[3]

Dit rapport is bedoeld voor gemeenten en schuldhulpverlenende instanties. Het rapport laat zien hoeveel onzichtbare én zichtbare schuldenaren er zijn, hoe hun problemen zijn ontstaan en beschrijft hun kenmerken en hun oplossingsstrategieën. Hoofdstuk 5 en 8 gaan specifiek in op de rol van levensgebeurtenissen, zoals werkloosheid en echtscheiding. Gemeenten en schuldhulpverlenende instanties kunnen deze informatie gebruiken bij de vroegsignalering en preventie van schulden.

Het rapport is ook geschreven voor de Tweede Kamer. Met dit rapport informeert de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de Tweede Kamer op regelmatige basis over het aantal huishoudens met problematische schulden of een risico daarop. Vorige versies van het rapport verschenen in 2012[4] en 2009[5].

1 Deze term gebruikten de onderzoekers ook die in 1999 de schuldenproblematiek van Nederlandse huishoudens in kaart brachten. Janssen, J., Kersten, A., H.J.J.M. Vermeulen (1999), Problematische schulden: zicht op het onzichtbare. IVA.
2 Jungmann, N. en F. van Iperen (2011), Schuldpreventiewijzer. Over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven.
3 Mani, A. et al (2013), 'Poverty impedes cognitive function', in: Science 341, 976.
4 Kerckhaert, A.C. en L.S. de Ruig (2013), Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens. Panteia: Zoetermeer.
5 Ommeren, C.M., L.S. de Ruig en P. Vroonhof (2009), Huishoudens in de rode cijfers. Omvang en achtergronden van huishoudens met (een risico op) problematische schulden. Panteia: Zoetermeer.

Basis voor dit rapport is een uitgebreid onderzoek onder Nederlandse huishoudens. Zo'n 2.000 huishoudens deden mee aan een telefonische enquête over betalingsachterstanden, leningen en kredieten. Nog eens 8.500 huishoudens vulden dezelfde vragen in via internet.[6] Vervolgens zijn 200 huishoudens bezocht voor een persoonlijk interview, waarbij de onderzoekers vragen stelden over inkomen, bezittingen en schulden, maar ook over oorzaken en oplossingsrichtingen. Op basis van de enquête en interviews zijn de huishoudens in vier groepen ingedeeld:

- Groep 1: geen risico. Huishoudens zonder risico op problematische schulden, afgemeten aan vijf risico-indicatoren (zie paragraaf 3.5).
- Groep 2: onzichtbare risicovolle schulden. Huishoudens met een risico op problematische schulden, afgemeten aan vijf risico-indicatoren. Deze huishoudens nemen niet deel aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of minnelijke schuldhulpverlening.[7]
- Groep 3: onzichtbare problematische schulden. Huishoudens met problematische schulden die niet deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of minnelijke schuldhulpverlening. Voor de definitie van problematische schulden, zie bijlage 1 paragraaf 'Operationalisering problematische schulden'.
- Groep 4: zichtbare problematische schulden. Huishoudens die problematische schulden hebben én deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of minnelijke schuldhulpverlening.

De cijfers die in dit rapport worden gepresenteerd zijn stroomcijfers in plaats van standcijfers. We presenteren het aantal huishoudens dat tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek risico liep op problematische schulden of in een problematische schuldsituatie verkeerde. Het onderzoek vond plaats in de maanden september 2014 t/m mei 2015. De resultaten hebben dus betrekking op de periode daaraan voorafgaand (september 2013 t/m mei 2015). Desalniettemin spreken we in dit rapport over '2015', omdat in de voorgaande rapporten ook het jaar werd genoemd van publicatie in plaats van het jaar van de onderzoeksperiode. In bijlage 1 verantwoorden we de opzet van het onderzoek.

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 beschrijven we de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek. Vanaf hoofdstuk 3 diepen we die bevindingen verder uit. Hoofdstuk 3 gaat in op de omvang en aard van de schuldenproblematiek. In hoofdstuk 4 beschrijven we de kenmerken van huishoudens met schulden. Vanaf hoofdstuk 5 zijn de resultaten in sterkere mate gebaseerd op de gesprekken met huishoudens in plaats van enquêteonderzoek. Hoofdstuk 5 bevat een analyse van de oorzaken van de schulden. Hoofdstuk 6 gaat in op de oplossingen die huishoudens zelf zoeken voor hun financiële problemen. In hoofdstuk 7 beschrijven we aanknopingspunten voor gemeentelijk beleid voor preventie en vroegsignalering en in hoofdstuk 8 ten slotte doen we datzelfde maar dan met een focus op de rol van gemeenten bij schulden die ontstaan door life-events.

6 F.M.J. Westhof, M.J.F. Tom (2014), Monitor Betalingsachterstanden 2014, Panteia.
7 In het onderzoek is gevraagd of de respondent in de afgelopen 12 maanden deelnam aan schuldhulpverlening, en of dat minnelijke of wettelijke schuldhulpverlening was. Onder minne-lijke schuldhulpverlening valt dus een groot aantal diensten, van budgetbeheer tot schuldbe-middeling.

2


IMPROVE SELF
MANAGE DEBT
SAVE MONEY
REDUCE REUSE RECYCLE
GET A BETTER JOB
HELP OTHERS

2 De belangrijkste bevindingen

1 Toename van huishoudens met problematische schulden (hoofdstuk 3)

De schuldenproblematiek van Nederlandse huishoudens is verergerd. Uit een vergelijking van 2015 met 2012 en 2009 blijkt dat er meer huishoudens zijn met problematische schulden die geen formele schuldhulpverlening ontvangen. In totaal behoort 15,7% van alle Nederlandse huishoudens tot de 'onzichtbare huishoudens': zij hebben risicovolle schulden of problematische schulden zonder dat zij formele schuldhulpverlening ontvangen. Er is dus nog een relatief groot reservoir van potentiële cliënten voor schuldhulpverlening. Als we de huishoudens meerekenen die in een schuldhulpverleningstraject zitten, heeft bijna één op de vijf huishoudens te maken met risicovolle schulden of problematische schulden.

2 Meer achterstallige rekeningen, minder krediet (hoofdstuk 3)

De aard van de schulden is veranderd in 2015 ten opzichte van 2012 en 2009. Er zijn meer huishoudens met achterstallige rekeningen en minder huishoudens die regelmatig rood staan of een creditcardschuld hebben. Deze uitkomsten suggereren dat huishoudens met financiële problemen minder gebruik hebben gemaakt van kredietfaciliteiten en eerder zijn gaan stoppen met het betalen van rekeningen.

3 Schuldenproblematiek groter in bepaalde regio's (hoofdstuk 3)

In een aantal arbeidsmarktregio's wonen meer huishoudens met problematische schulden die geen gebruik maken van schuldhulpverlening. Dat geldt voor de regio's Rijnmond, Haaglanden, Rivierenland, Midden-Gelderland en Zuid-Limburg.

4 Grote kans op problematische schulden bij laag inkomen, huurwoning en kinderloosheid (hoofdstuk 4)

Huishoudens met een laag inkomen, een huurwoning en zonder kinderen hebben een grotere kans op problematische schulden. Het preventiebeleid van gemeenten is daarom effectiever als het is gericht op wijken met veel lage inkomens, huurwoningen en samenwonenden zonder kinderen.

5 Iets grotere kans op risicovolle schulden bij laagopgeleide jonge stellen met kinderen, een laag inkomen en een niet-Westerse afkomst (hoofdstuk 4)

Huishoudens met risicovolle schulden zijn minder goed te identificeren op basis van persoons- en huishoudkenmerken. Laagopgeleide jonge stellen met kinderen, een laag inkomen en een niet-Westerse afkomst hebben een iets grotere kans op risicovolle schulden. Risicovolle schulden bestaan uit twee clusters van schulden: huishoudens met kredieten en huishoudens met betalingsachterstanden.

6 Schulden ontstaan door een combinatie van oorzaken (hoofdstuk 5)

Schulden ontstaan zelden als gevolg van één oorzaak. De oorzaak is vaak een combinatie van omgevingsfactoren, bewust en onbewust gedrag, onverwachte gebeurtenissen (life-events) en in de persoon gelegen factoren. Bij huishoudens met risicovolle schulden leidt veelal onbewust irrationeel gedrag tot financiële problemen, al zien huishoudens zelf dat probleem niet. Huishoudens met problematische schulden zien hun problemen wel. Zij kunnen hun financiële situatie niet langer negeren. De schulden gaan hun hele leven beheersen en leiden tot stress en korte-termijn oplossingen.

7

Onzichtbare schuldenaren hebben nauwelijks reserves en ontvangen vooral hulp uit sociale netwerk en van niet-financiële hulpverleners (hoofdstuk 6)

Huishoudens houden hun inkomsten en uitgaven bij, maar hebben nauwelijks reserves en een 'komt wel goed'-mentaliteit. Ze schrikken achteraf van rentetarieven en andere financiële voorwaarden. Om uit de schulden te komen, gaan huishoudens bezuinigen of proberen ze meer inkomen te verwerven. Sommige huishoudens negeren of ontkennen hun financiële problemen geheel. Hulp ontvangen huishoudens vooral uit hun sociale netwerk of van niet-financiële hulpverleners.

8

Schuldhulpverlening gezien als laatste redmiddel (hoofdstuk 6)

Schuldhulpverlening wordt gezien als het laatste redmiddel voor de allerergste gevallen, waartoe huishoudens zichzelf niet rekenen. Huishoudens ervaren forse drempels voordat ze van schuldhulpverlening gebruik durven te maken. Na een ervaring met schuldhulpverlening zijn huishoudens overwegend positief.

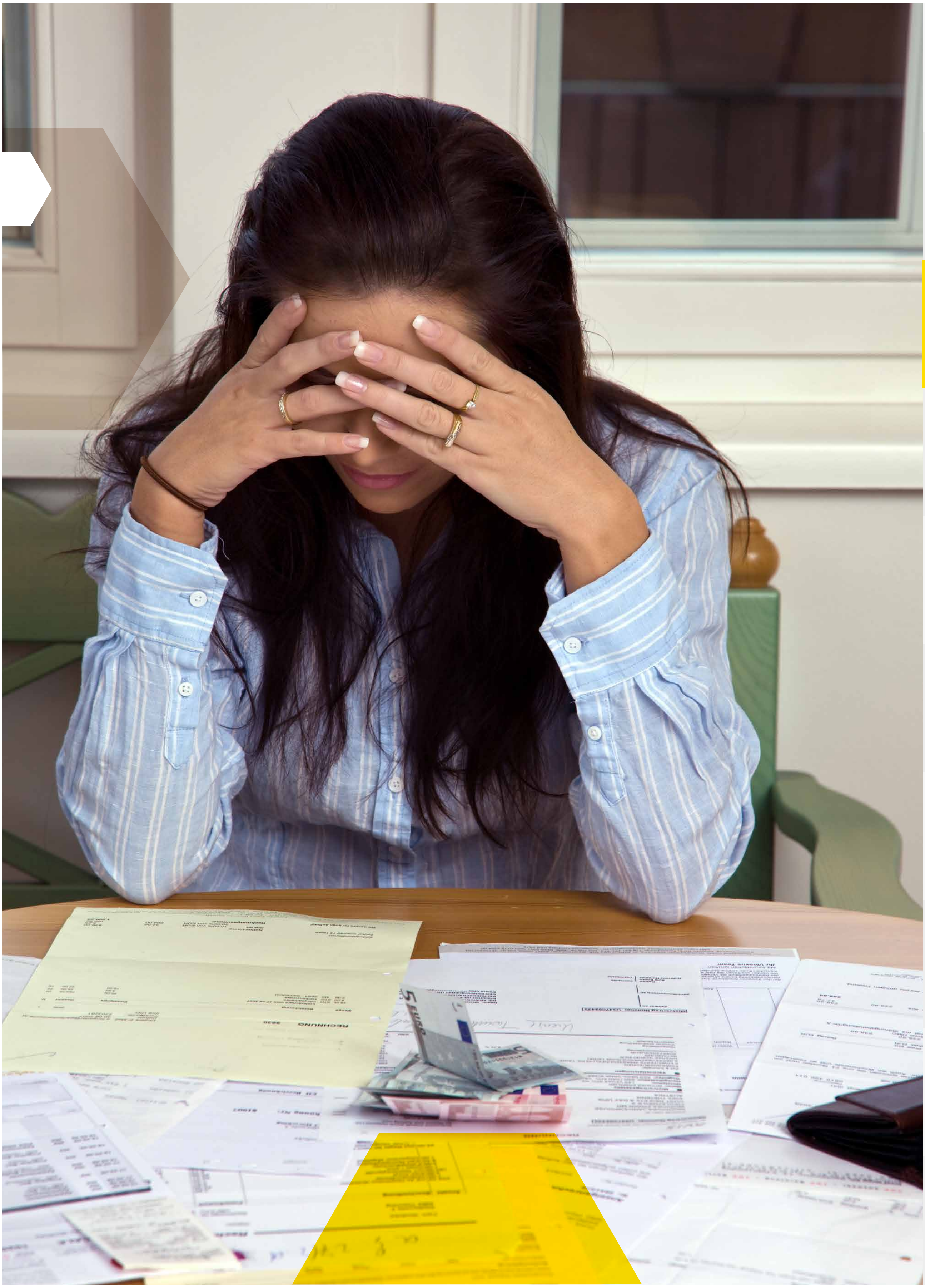
9 Preventie en vroegsignalering nog belangrijker door toename schuldenaren (hoofdstuk 7)

Meer kennis vergaren over mogelijke risicocategorieën van schuldenaren in de gemeente is een eerste stap bij het opzetten van doeltreffend preventiebeleid. Gemeenten kunnen daarbij slimmer inspelen op het onbewuste gedrag dat schulden veroorzaakt. Voor huishoudens met risicovolle schulden kan de gemeente laagdrempelige, onafhankelijke financiële hulp aanbieden. Om de drempels van schuldhulpverlening te verlagen, kan de omgeving van de schuldenaar betrokken worden en moeten de positieve kanten van schuldhulpverlening sterker worden benadrukt. Hierbij moeten gemeenten er tegelijkertijd voor zorgen dat de verwachtingen van huishoudens die zich melden bij schuldhulpverlening realistisch zijn.

10 Gemeenten hebben coördinerende rol bij schuldpreventie life-events (hoofdstuk 8)

Life-events zoals scheiding, ontslag en ziekte vormen belangrijke factoren bij het ontstaan van schulden. Mensen die een life-event meemaken, zijn lang niet allemaal klanten van de gemeenten en schuldhulpverlening. Mochten zij financiële problemen krijgen, dan komen zij daar mogelijk wel terecht. Inspanning op preventief terrein voorkomt instroom in de toekomst. Hoofdstuk 8 bevat concrete tips voor gemeenten om financiële problemen na een life-event te signaleren en voorkomen.

3



3 Toename van huishoudens met problematische schulden

De schuldenproblematiek van Nederlandse huishoudens is verergerd. Uit een vergelijking van 2015 met 2012 en 2009 blijkt dat er meer huishoudens zijn met problematische schulden die niet gebruik maken van formele schuldhulpverlening. Ook de aard van de schulden is veranderd. Er zijn meer achterstallige rekeningen en minder kredieten. In totaal heeft bijna één op de vijf Nederlandse huishoudens een risico op problematische schulden, problematische schulden of zit in een schuldhulpverleningstraject. Er is dus nog een relatief groot reservoir van potentiële cliënten voor schuldhulpverlening. In een aantal regio's is dit reservoir groter. Dat geldt voor de regio's Rijnmond, Haaglanden, Rivierenland, Midden-Gelderland en Zuid-Limburg.

In dit hoofdstuk beantwoorden we de hoofdvragen van het onderzoek: Hoeveel onzichtbare huishoudens zijn er met problematische schulden en hoeveel huishoudens met risicovolle schulden? En hoeveel huishoudens met problematische schulden ontvangen hulpverlening? Net als in de vorige twee rapporten 'Huishoudens in de rode cijfers' zijn vier groepen onderscheiden (zie hoofdstuk 1).[1]

3.1 Bijna een op de vijf huishoudens heeft te maken met schulden

Bijna één op de vijf huishoudens in Nederland (17,4%-18,8%) heeft in de onderzoeksperiode te maken met risicovolle schulden, problematische schulden of zit in een schuldhulpverleningstraject. Het grootste deel van deze huishoudens (15,7%) behoort tot de onzichtbare schuldenaren: huishoudens met risicovolle schulden of problematische schulden die geen gebruik maken van formele schuldhulpverlening. Dat zijn bijna 1,2 miljoen huishoudens.

Het grootste deel van de onzichtbare schuldenaren – tussen de 614.000 en 858.000 huishoudens – heeft risicovolle schulden. Dit zijn huishoudens die een of meer rekeningen niet op tijd hebben kunnen betalen, rood staan, een creditcardschuld hebben, et cetera. Tussen de 351 en 571 duizend onzichtbare huishoudens hebben problematische schulden.

1 De gebruikte methoden en gehanteerde definities zijn weergeven in bijlage 1.

Hoofdstuk 1
Hoofdstuk 2
Hoofdstuk 3
Hoofdstuk 4
Hoofdstuk 5
Hoofdstuk 6
Hoofdstuk 7
Hoofdstuk 8
Bijlage I
Bijlage II

Tabel 1

Aantal en percentage huishoudens per groep in 2015

Groep	% huishoudens (minimaal)	% huishoudens (maximaal)	aantal huishoudens (minimaal)*	aantal huishoudens (maximaal)*
1. Geen risico	81,2%	82,6%	6.165.000	6.269.000
2. Onzichtbare risicovolle schulden	8,1%	11,3%	614.000	858.000
3. Onzichtbare problematische schulden	4,6%	7,5%	351.000	571.000
4. Zichtbare problematische schulden	2,5%	2,5%	193.000	193.000
Totaal**	**17,4%**	**18,8%**	**1.322.000**	**1.425.000**

Bron: De aantallen tellen niet exact op tot het totaal als gevolg van afrondingsverschillen. *Bij 95% betrouwbaarheid. ** Aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden en huishoudens in WSNP-trajecten en minnelijke schuldhulpverlening

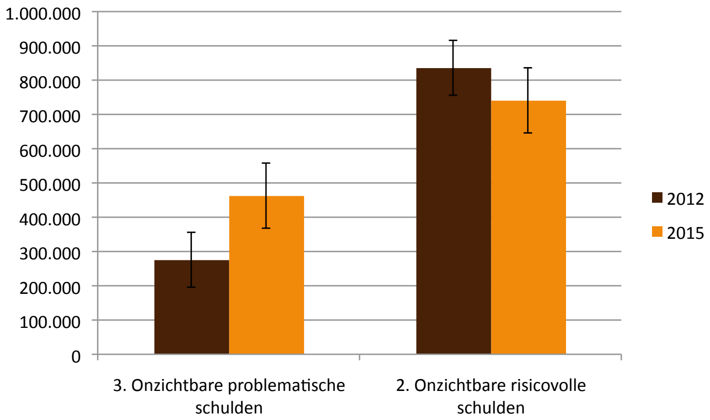
Een kleiner aantal huishoudens heeft problematische schulden én is bekend en geregistreerd bij een schuldhulpverlenende instantie. Het gaat om ongeveer 193.000 huishoudens. Dit noemen we de zichtbare schuldenaren. Deze huishoudens zijn grotendeels in statistieken zichtbaar voor beleidsmakers, omdat zij onder een wettelijke regeling vallen – de Wsnp – of bekend en geregistreerd zijn bij (schuld) hulpverlenende instanties die zijn aangesloten bij de NVVK.

3.2 Aantal huishoudens met problematische schulden toegenomen sinds 2012

Als we deze aantallen schuldenaren vergelijken met de resultaten van het voorgaande onderzoek uit 2012, blijkt dat de schuldenproblematiek ernstiger is geworden (figuur 1).

Figuur 1

Aantal onzichtbare huishoudens met risicovolle schulden of problematische schulden in 2012 en 2015.



Bron: Zowel de minimum- als de maximumaantallen bij 95% betrouwbaarheid zijn weergegeven door middel van de verticale strepen.

Het aantal onzichtbare huishoudens met risicovolle schulden is licht afgenomen, van 719.000-960.000 in 2012 naar 614.000-857.000 in 2015. Daar tegenover is het aantal huishoudens met onzichtbare problematische schulden toegenomen, van gemiddeld 201.000-359.000 in 2012 naar 351.000-571.000 in 2015. Dit is een significante stijging.[2]

Ook het percentage huishoudens dat formele schuldhulpverlening ontvangt, is licht toegenomen, van gemiddeld 2,3% naar 2,5% (tabel 2). Als we het totaal van alle onderscheiden groepen in percentages met elkaar vergelijken, zien we een toename van 16,1%-18,4% huishoudens met schulden in 2012 naar 17,4%-18,8% huishoudens met schulden in 2015.

2 Blijkt uit een T-toets van de omvang van groep 3 in 2012 en 2015.

Tabel 2

Vergelijking tussen % huishoudens per groep 2015 en 2012

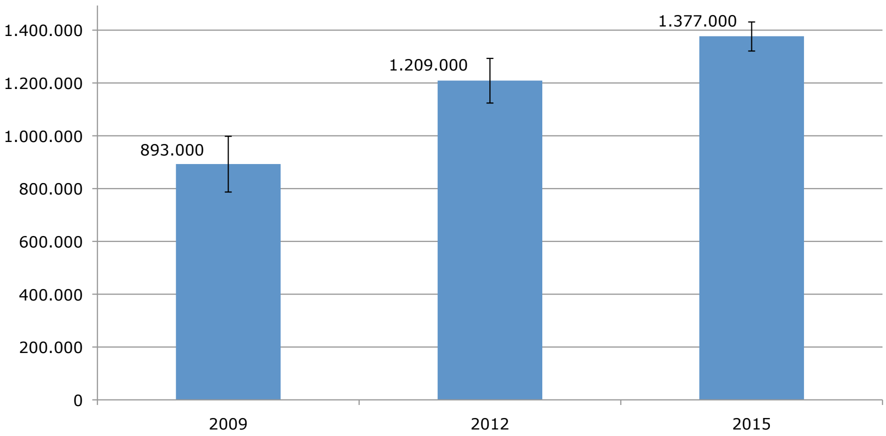
Groep	% huishoudens 2015 (minimaal)	% huishoudens 2015 (maximaal)	% huishoudens 2012 (minimaal)	% huishoudens 2012 (maximaal)
1. Geen risico	81,2%	82,6%	81,6%	83,9%
2. Onzichtbare risicovolle schulden	8,1%	11,3%	9,7%	12,9%
3. Onzichtbare problematische schulden	4,6%	7,5%	2,7%	4,8%
4. Zichtbare problematische schulden	2,5%	2,5%	2,3%	2,3%
Totaal**	**17,4%**	**18,8%**	**16,1%**	**18,4%**

Bron: * Bij 95% betrouwbaarheid. ** aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden en huishoudens in WSNP-trajecten en minnelijke schuldhulpverlening.

Een vergelijking met de schatting uit 2009 van het aantal huishoudens met onzichtbare problematische schulden is niet goed mogelijk.[3] Wel is het mogelijk om een vergelijking te maken tussen alle onzichtbare huishoudens met schulden, zonder daarbij onderscheid te maken tussen risicovolle en problematische schulden.

Figuur 2

Totaal aantal onzichtbare huishoudens met (een risico op) problematische schulden in 2009, 2012 en 2015



In de afgelopen zes jaar is het aantal onzichtbare huishoudens met schulden toegenomen. Vooral tussen 2009 en 2012 is er sprake van een forse toename. Daarna vlakt de

3 De keuzes die in 2009 zijn gemaakt hebben geleid tot een overschatting van het aantal huishoudens met problematische schulden. Dit is terug te lezen in paragraaf 2.6 van het rapport 'Huishoudens in de rode cijfers 2012', A.C. Kerckhaert, L.S. de Ruig, 2013.

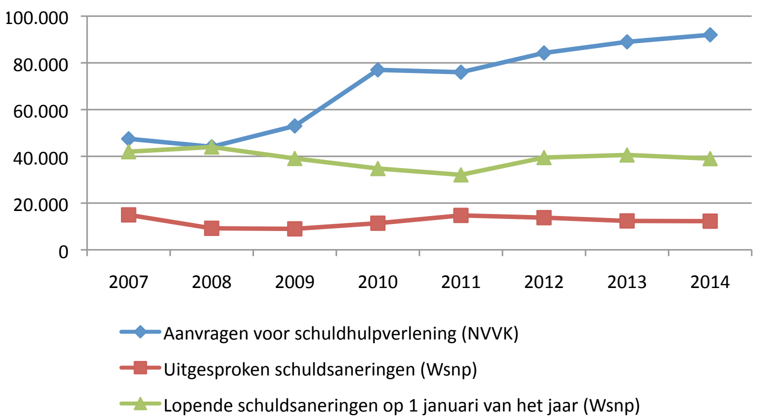
toename wat af. We zien in 2015 dat de ondergrens van het aantal onzichtbare huishoudens iets hoger is dan de bovengrens uit 2012. Dit zelfde geldt voor de ondergrens van 2012 ten opzichte van de bovengrens in 2009.

3.3 Meer aanmeldingen voor minnelijke schuldhulpverlening, minder voor wettelijke schuldsanering

Ook het aantal zichtbare schuldenaren neemt toe. Dat zien we vooral terug in de stijging van het aantal aanvragen voor minnelijke schuldhulpverlening. Voor de economische crisis in 2007 meldde zich jaarlijks minder dan 50.000 mensen aan voor schuldhulpverlening bij een NVVK-lid. In 2014 was dit gestegen tot 92.000. Overigens stijgt het aantal aanvragen ook doordat het aantal NVVK-leden is toegenomen, van 74 in 2008 naar 86 in 2010.

Figuur 3

Aantal aanvragen schuldhulpverlening geregistreerd bij de NVVK, aantal uitgesproken schuldsaneringen en aantal lopende schuldsaneringen (Wsnp)



Bronnen: Monitor Wsnp (meerdere jaren), CBS, Statline, Jaarverslagen NVVK 2007-2014

De wettelijke schuldsanering laat een andere trend zien. Het aantal uitgesproken wettelijke schuldsaneringen is tussen 2011 en 2013 gedaald en in 2014 weer iets toegenomen. Het aantal lopende schuldsaneringen daalde tot 2011 en stijgt daarna weer enigszins.

3.4 Aanzienlijke regionale verschillen

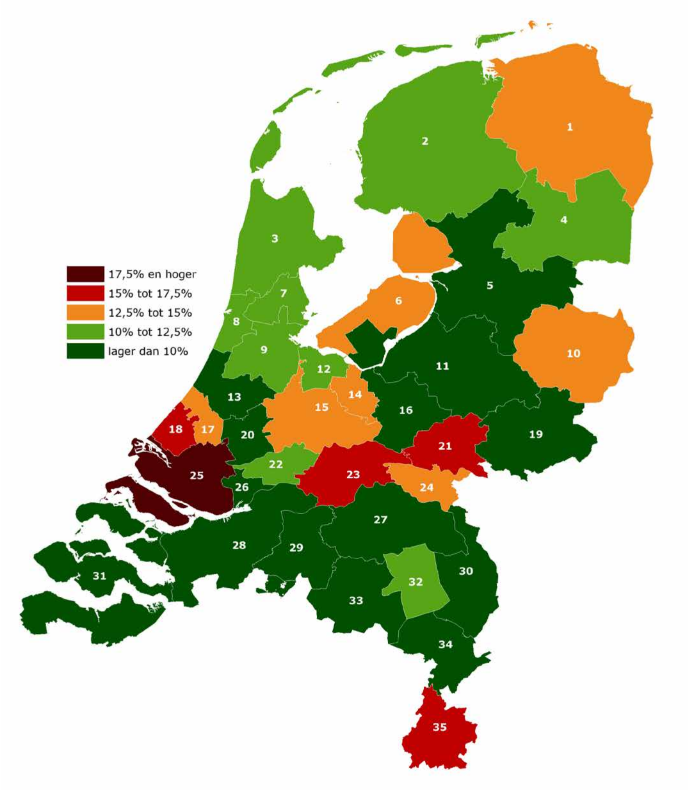
Huishoudens met problematische schulden of een risico daarop zijn niet gelijk verdeeld over Nederland. In sommige regio's wonen meer huishoudens met schulden dan in andere regio's. De onderstaande kaart toont het minimumpercentage huishoudens met (een risico op) schulden op het totaal aantal huishoudens per regio.[4] Als regio is gekozen

4 Het gaat hierbij om een groep die is te identificeren in de Monitor Betalingsachterstanden: huishoudens uit groep 2 en groep 3. Dit zijn dus huishoudens die wel schulden hebben, maar die niet in beeld zijn bij schuldhulpverlening, omdat ze tijdens of in het jaar voorafgaand van het onderzoek geen gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening.

voor de 35 arbeidsmarktregio's die Nederland kent. Een beeld per gemeente is niet mogelijk. Er zijn te weinig waarnemingen per gemeente om statistisch betrouwbare uitspraken te kunnen doen.[5]

Figuur 4

Minimaal percentage huishoudens* dat voldoet aan risico-indicatoren en zich niet gemeld heeft bij schuldhulpverlening, naar arbeidsmarktregio. Zie bijlage 2 voor de gedetailleerde cijfers.



* Bij 95% betrouwbaarheid.

De kaart laat zien dat de regionale verschillen fors zijn. Wel moet bedacht worden dat de kaart het minimale percentage per regio presenteert (bij 95% betrouwbaarheid). De aanwezigheid van een of meer gemeenten met een grote of kleine schuldenproblematiek heeft een sterke invloed op het minimum van de regio. In de donkergroen en middengroen gekleurde regio's zijn er relatief weinig huishoudens met (een risico op) problematische schulden. Voor de gemeentelijke schuldhulpverlening betekent dit dat het 'reservoir' aan potentiële cliënten betrekkelijk klein is. Ook in de lichtgroen gekleurde regio's ligt het percentage huishoudens met (een risico op) problematische schulden betrekkelijk laag.

5 De regionale verschillen in 2015 zijn ook niet goed te vergelijken met die uit 2012. Er zijn sindsdien vier arbeidsmarktregio's bijgekomen en enkele bestaande regio's zijn daardoor van samenstelling veranderd. De nieuwe regio's zijn: Zuid-Holland centraal, Helmond-de Peel, Gorinchem en Food Valley.

In de oranje en rood gekleurde regio's ligt het minimale percentage huishoudens met (een risico op) problematische schulden beduidend hoger. Hier is een relatief grote aanloop van nieuwe cliënten voor de schuldhulpverlening mogelijk. Dit geldt met name voor:

- arbeidsmarktregio Rijnmond met als centrumgemeente Rotterdam (25);
- arbeidsmarktregio Haaglanden met als centrumgemeente Den Haag (18);
- arbeidsmarktregio Midden-Gelderland met als centrumgemeente Arnhem (21);
- arbeidsmarktregio Zuid-Limburg met als centrumgemeente Heerlen (35);
- arbeidsmarktregio Rivierenland met als centrumgemeente Tiel (23).

Om deze cijfers te kunnen duiden, moeten we gebruikmaken van andere regionale cijfers. Idealiter kijken we daarbij naar regionale gegevens over leningen, creditcard-schulden en roodstand. Deze gegevens zijn echter niet (openbaar) beschikbaar. Wel hebben we regionale gegevens over lage inkomens en de ontwikkeling van huizenprijzen. Deze geven echter hooguit een indicatie van het risico op schulden.

Op de eerste plaats kijken we naar CBS-gegevens over het aantal huishoudens met een inkomen tot 125% van het sociaal minimum in COROP-regio's. Deze regio's overlappen grotendeels met arbeidsmarktregio's. Het aantal huishoudens met een inkomen tot 125% van het sociaal minimum is relatief hoog in de COROP-regio's Rijnmond, 's Gravenhage, Arnhem-Nijmegen en Zuid-Limburg. Dat zijn tevens de regio's met relatief veel huishoudens met risicovolle schulden. Omdat het hebben van een laag inkomen samenhangt met het hebben van schulden, is dit een aannemelijk resultaat. Een uitzondering hierop vormt de COROP-regio Zuidwest-Gelderland, die grotendeels overlapt met arbeidsmarktregio Rivierenland. Hierin ligt het aantal huishoudens met een inkomen tot 125% van het sociaal minimum juist relatief laag, terwijl het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden hoog ligt. Dit verschil kunnen we op basis van de beschikbare gegevens niet verklaren.

Op de tweede plaats kunnen we kijken naar de huizenprijzen. Dalende huizenprijzen kunnen immers het risico op restschulden na verhuizing vergroten. In de NVM-regio's Culemborg-Dodewaard en Arnhem, die deels overlappen met de arbeidsmarktregio's Rivierenland en Midden-Gelderland, zijn de huizenprijzen sinds de economische crisis (2008-2014) sterker gedaald dan gemiddeld in Nederland. Dit geldt weer niet voor de andere regio's. Een duidelijke relatie tussen dalende huizenprijzen en een risico op schulden is er blijkbaar niet.

3.5 Meer achterstallige rekeningen, minder krediet

Om de achtergrond van de toename van het aantal huishoudens met problematische schulden beter te kunnen duiden, willen we meer zicht hebben op de ontwikkeling van de risico-indicatoren. Deze indicatoren zijn ook gemeten bij de voorgaande onderzoeken in 2009 en 2012, zodat we eventuele trends kunnen signaleren.[6]

Risico-indicatoren

Een huishouden loopt risico op problematische schulden als er tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview sprake is van ten minste één van de volgende indicatoren:

- Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen[7], en/of:
- Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen, en/of:
- De (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro en/of:
- Minstens vijf keer per jaar rood staan voor een gemiddeld bedrag van 500 euro en/of:
- Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro.

Uit tabel 3 blijkt opnieuw dat de schuldenproblematiek ernstiger is geworden. Meer huishoudens hebben in 2015 ten opzichte van 2012 en 2009:

- meer dan drie soorten achterstallige rekeningen;
- achterstallige rekeningen in risicovolle categorieën, zoals huur, hypotheek en energie;
- achterstallige rekeningen voor meer dan 500 euro.

Het aantal huishoudens dat minstens 5 x per jaar roodstaat voor meer dan € 500 is daarentegen licht afgenomen in 2015. Creditcardschulden voor meer dan € 500 zijn op hetzelfde niveau gebleven. Deze uitkomsten suggereren dat huishoudens met financiële problemen minder gebruik hebben gemaakt van kredietfaciliteiten.

6 Het totaal aantal huishoudens in 2015 (1.377.000) wijkt hierbij af van het aantal huishoudens dat genoemd is in paragraaf 3.3 (1.195.000). Reden is dat huishoudens die ten tijde van de enquête in het kader van de Monitor Betalingsachterstanden deelnemen aan een minnelijk schuldhulpverleningstraject, zijn opgeteld bij de risicohuishoudens. Dit is ook in de onderzoeken uit 2012 en 2009 gebeurd. Alleen de wijze waarop roodstand is uitgevraagd is na het onderzoek van 2009 aangepast.

7 In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.

Tabel 3

Aantal en percentage huishoudens met één of meer risico-indicatoren

Risico-indicatoren	2015 Aantal huishoudens	%	2012 Aantal huishoudens	%	2009 Aantal huishoudens	%
1. Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen	343.000	4,6%	230.000	3,1%	188.000	2,7%
2. Achterstallige rekeningen in risicovolle categorieën	692.000	9,3%	498.000	6,7%	456.000	6,5%
3. Achterstallige rekeningen > 500 euro	170.000	2,3%	114.000	1,5%	129.000	1,8%
4. Minstens 5x per jaar rood staan > 500 euro	728.000	9,8%	770.000	10,4%	573.000	8,1%
5. Creditcardschuld > 500 euro	101.000	1,4%	104.000	1,4%	38.000	0,5%
Ten minste één van bovenstaande indicatoren = (risico op) problematische schulden	1.377.000	18,1% [8]	1.209.000	16,3%	893.000	12,7%

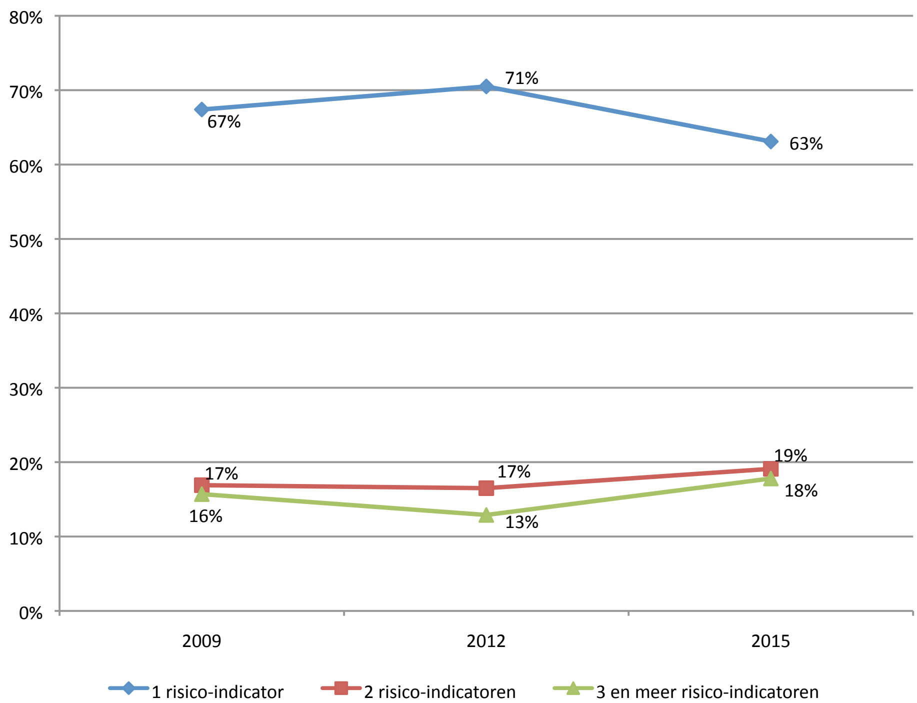
3.6 Meer huishoudens met meer risico-indicatoren

Binnen de groep huishoudens met (een risico op) problematische schulden zijn huishoudens in een meer of minder risicovolle situatie te onderscheiden. Op sommige huishoudens zal één risico-indicator van toepassing zijn, terwijl andere huishoudens met alle indicatoren te maken hebben. Om een verdere schakering aan te brengen binnen de grote groep, hebben we onderzocht met hoeveel risico-indicatoren hoeveel huishoudens te maken hebben.

8 Is gedeeld op 7.590.228 huishoudens

Figuur 5

Aantal risico-indicatoren van huishoudens met problematische schulden of een risico daarop.



Ook uit deze analyse blijkt dat de schuldenproblematiek ernstiger is geworden. In 2015 ten opzichte van 2012 zijn er meer huishoudens op wie 2, 3, 4 of 5 indicatoren van toepassing zijn. Het aantal huishoudens met 1 risico-categorie is procentueel gedaald.

3.7 Duiding van de onderzoeksresultaten

Als we de resultaten overzien en vergelijken met voorgaande metingen, komt daaruit geen rooskleurig beeld naar voren. Uiteraard speelt de economische crisis een belangrijke rol bij de duiding van de onderzoeksresultaten. De crisis manifesteerde zich in 2008 en werd de daaropvolgende jaren steeds meer voelbaar voor burgers. Door onder andere afnemende investeringen van bedrijven, het instorten van de woningmarkt en een afnemend consumentenvertrouwen nam de werkloosheid verder toe. In 2014 kwamen er eerste tekenen van herstel die zich in 2015 verder doorzetten. Het dieptepunt op de woningmarkt lijkt achter de rug, consumenten geven weer meer uit en de werkloosheid is afgenomen en het aantal openstaande vacatures is in bijna alle sectoren gegroeid. De werkloosheid daalt overigens het snelst onder 25-45 jarigen.[9] Dit is nog niet zichtbaar in het aantal mensen dat een beroep doet op een bijstandsuitkering.
In 2014 is er opnieuw sprake van een stijging, de zesde op rij in een jaarreeks die begon in 2009.[10]

9 Ontleend aan: het Kadaster, CPB en CBS.
10 CBS, Werkloosheid en gerelateerde uitkeringen, september 2015.

Ondanks dat de economische situatie en alle gevolgen die dat met zich mee brengt zich in een opwaartse spiraal lijken te bevinden, is er een toename van het aantal huishoudens met problematische schulden. Dit beeld komt ook naar voren uit andere onderzoeken. In de Monitor Betalingsachterstanden 2014[11] wordt de conclusie getrokken dat nog steeds veel huishoudens – en meer dan in 2011 – het financieel moeilijk hebben, waaruit opgemaakt kan worden dat veel huishoudens de crisis nog niet te boven zijn of er zelfs middenin zitten. Ook het Bureau Krediet Registratie (BKR) constateert weer een toename van het aantal mensen met een betalingsachterstand op een afgesloten lening. De stijging is weliswaar niet zo groot als in 2013, maar de schuldenproblematiek neemt nog dagelijks toe, aldus het BKR.[12]

In de ontwikkeling van het aantal onzichtbare huishoudens met risicovolle schulden en problematische schulden zien we dat het aantal huishoudens met risicovolle schulden is afgenomen ten opzichte van 2012 en het aantal huishoudens met problematische schulden is toegenomen. Er zijn dus minder huishoudens met beperkte betalingsproblemen en meer huishoudens met grote financiële problemen.

Voor beide ontwikkelingen zijn de volgende verklaringen aannemelijk:[13]

- Een deel van de groep huishoudens met risicovolle schulden is zich bewuster geworden van schulden en financiële risico's. Daardoor letten zij beter op hun uitgaven en lenen zij wellicht minder. Daarnaast dragen ook wet- en regelgeving en overheidscampagnes eraan bij dat huishoudens voor minder hoge bedragen geld lenen en voor minder hoge bedragen roodstaan. Zij hebben hierdoor weer een financieel gezonde situatie gecreëerd. Een deel van deze groep kan inmiddels ook een baan hebben gevonden, waardoor zij financieel meer armslag hebben gekregen en hun risicosituatie kunnen oplossen.
- Voor een ander deel van de groep risicovolle huishoudens was het blijkbaar niet mogelijk om weer een gezonde financiële situatie te creëren. Deze huishoudens zijn juist verder afgegleden naar een problematische schuldsituatie. Verder bezuinigen was wellicht niet mogelijk net als minder lenen, minder roodstaan en betalingsachterstanden opheffen. Het kan zijn dat een deel van deze groep nog steeds werkloos is of zelfs in de bijstand is terecht gekomen, waardoor een uitweg steeds lastiger wordt. Ook kunnen huishoudens plotseling te maken hebben gekregen met een inkomensdaling zoals na een scheiding.

Uiteraard kunnen er veel meer factoren een rol spelen bij bovengenoemde ontwikkelingen, zoals het financieel gedrag, de mate van zelfredzaamheid etc. Daar kunnen we in deze context echter niets over opmerken. Zie meer hierover in hoofdstuk 5.

11 Westhof, F, M. Tom, Monitor Betalingsachterstanden 2014, Panteia, Zoetermeer, december 2014.
12 BKR, BKR Kredietbarometer juli 2015.
13 Gebaseerd op onder andere de trends die we zien in de Monitor Betalingsachterstanden en de interviews van 'Huishoudens in de rode cijfers 2015.

Duidelijk is dat de toename van het aantal huishoudens met problematische schulden een zorgelijke ontwikkeling is. Mensen met (ernstige) financiële problemen hebben vaak ook te kampen met problematieken op andere vlakken: sociaal isolement, kinderen die niet mee kunnen doen, psychische problemen, et cetera. Als deze neerwaartse spiraal niet wordt doorbroken, betekent dit dat de problematiek alleen maar verergert, zowel voor de schuldenaar zelf, zijn eventuele gezin en voor de maatschappij.

Een lichtpunt hierbij is dat de vorige recessies leren dat het aantal schuldenaren met een vertragingseffect afneemt zodra de conjunctuur weer aantrekt. Dit blijkt onder andere uit het percentage huishoudens met betalingsachterstanden zoals geregistreerd door het CBS. Tijdens de vorige (milde) recessie steeg dit percentage van 2% in 2001 naar 6% in 2005, om weer te dalen naar 3% in 2008. Overigens zijn er ook aanwijzingen dat de schuldenproblematiek structurele achtergronden heeft en daardoor bij hoogconjunctuur niet zal afnemen.[14]

Omdat de onzichtbare huishoudens met problematische schulden niet in beeld zijn bij schuldhulpverlening, is het belangrijk dat deze mensen worden bereikt en de stap willen en kunnen zetten naar professionele (schuld)hulpverlening. Hier ligt een taak voor gemeenten en overige betrokken instanties (huisartsen, maatschappelijk werk, psychologen, scholen, UWV en schuldeisers etc.) die eventueel in contact komen met deze huishoudens. Denk aan activiteiten in het kader van preventie en vroegsignalering: het bereiken van de doelgroep, een doorverwijs protocol, signaleringsinformatie: waaraan herken je schulden, welke vragen kan je stellen. Een goede samenwerking en communicatie tussen betrokken partijen is van groot belang.

14 Zo wijst het Nibud erop dat de consumptiesamenleving veel vraagt van consumenten. Er zijn veel verleidingen en geld is door het digitale betalingsverkeer gemakkelijk uitgegeven. Madern, T.E., Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland. Nibud: 2014.

4



4 Meer kans op schulden bij laag inkomen, huurwoning en kinderloosheid

Huishoudens met een laag inkomen, huurwoning en zonder kinderen hebben een grotere kans op problematische schulden. Het preventiebeleid van gemeenten is daarom effectiever als het is gericht op wijken met veel lage inkomens, huurwoningen en samenwonenden zonder kinderen. Huishoudens met risicovolle schulden zijn minder goed te identificeren op basis van persoons- en huishoudkenmerken. Laagopgeleide jonge stellen met kinderen, een laag inkomen en een niet-Westerse afkomst hebben een iets grotere kans op risicovolle schulden. Risicovolle schulden bestaan uit twee clusters: kredieten en betalingsachterstanden.

Wie zijn nu eigenlijk de onzichtbare schuldenaren? Het antwoord op dit soort vragen kan gemeenten helpen om de preventie en vroegsignalering van schulden gerichter te maken. Kennis van de doelgroep helpt immers bij het bepalen van onder andere:

- Het bereiken van de doelgroep.
- De ketenpartners met wie de gemeente kan samenwerken. Wanneer bijvoorbeeld blijkt dat jonge gezinnen in een koopwoning vaker schulden hebben, dan ligt het voor de hand om afspraken met banken te maken.
- Het type schulddiensten waaraan behoefte is.

In dit hoofdstuk schetsen we een beeld van de kenmerken van huishoudens met problematische schulden, of een risico daarop. In bijlage 2 is een uitgebreid overzicht opgenomen van achtergrondkenmerken.

4.1 Grote kans op problematische schulden bij laag inkomen, huurwoning en kinderloosheid

Laten we eerst kijken naar huishoudens met problematische schulden die geen gebruik maken van schuldhulpverlening. Welke huishoud- en persoonskenmerken[1] verklaren of een huishouden problematische schulden heeft?

Het zal geen verbazing wekken dat het netto huishoudinkomen een van die kenmerken is. Over het algemeen geldt: hoe lager het inkomen, hoe groter de kans dat een huishouden problematische schulden heeft. Typerend voor huishoudens met schulden is daarnaast dat ze meestal geen eigen woning hebben. Ondanks de crisis op de woningmarkt van de afgelopen jaren, zien we dat huishoudens met een huurwoning een grotere kans hebben op problematische schulden.

1 Wanneer we spreken over de persoonskenmerken van een huishouden, bedoelen we de kenmerken van de respondent die geïnterviewd is en namens het huishouden sprak.

Toelichting op de analyse

We hebben 302 huishoudens met financiële problemen, zoals regelmatig roodstaan, betalingsachterstanden en dergelijke, ingedeeld in twee groepen: huishoudens met en huishoudens zonder problematische schulden. Deze twee groepen hebben we op tien achtergrondkenmerken vergeleken. Uit de analyse blijkt dat huishoudens met problematische schulden op vier kenmerken significant afwijken van de andere huishoudens, die ook financiële problemen hebben, maar waarbij de schulden (nog) niet problematisch zijn. De analyse was een logistische regressie-analyse, waarbij onderzocht is welke achtergrondkenmerken verklaren of een huishouden problematische schulden heeft. De vier gevonden kenmerken – netto huishoudinkomen, huishoudsamenstelling, aanwezigheid kinderen en eigen woningbezit – hadden een significant effect ($p<0,05$). Samen voorspellen de vier gevonden kenmerken 75% van de gevallen correct. De overige zes kenmerken – leeftijd, geslacht, opleidingsniveau (volgens drie varianten gecodeerd van laag naar hoog) en de mate van stedelijkheid – hadden geen significant effect.

Er is ook een sterk verband tussen huishoudsamenstelling en problematische schulden. Samenwonen **vergroot** de kans op schulden, terwijl kinderen de kans op problematische schulden juist **verkleinen**.[2] De sterkte van deze kenmerken is echter afhankelijk van de andere kenmerken. Ter illustratie: kinderen verkleinen dan wel de kans op schulden, als het huishouden tegelijk een laag inkomen heeft en in een huurwoning leeft, kan de kans op problematische schulden toch nog hoog zijn.

2 Dit is in tegenspraak met de bevinding van Tamara Madern in haar proefschrift 'Op weg naar een schuldenvrij leven'. Zij concludeert dat kinderen de kans op een ernstige schuldsituatie groter is bij mensen met kinderen. We hebben twee mogelijke verklaringen voor dit verschil gevonden. Op de eerste plaats is de steekproef van Madern niet random samengesteld, maar bestaat hij uit mensen die zichzelf voor het onderzoek hebben aangemeld. Te zien is dan ook dat de steekproef scheef is ten opzichte van de populatie: 72,3% van de respondenten is vrouw. Mogelijk is er hierdoor sprake van een ander type respondenten. Op de tweede plaats definieert Madern de 'afhankelijke variabele' anders. Onze afhankelijke variabele is een problematische schuldsituatie, waarbij de schulden zo groot zijn dat ze ook bij maximaal aflossen, en rekening houdend met het Vrij Te Laten Bedrag, niet in 36 maanden zijn op te lossen. Madern definieert haar afhankelijke variabele als volgt: er is sprake van een ernstige schuldsituatie als a) iemand regelmatig de huur/hypotheek te laat betaalt; b) de energie is afgesloten (geweest) door te laat betalen; c) er sprake is van loonbeslag; d) iemand is aangemeld bij ZiN.

Tabel 4

Onderzochte kenmerken en invloed op problematische schulden

Significante kenmerken	Invloed van het kenmerk op problematische schulden	Invloed op schuld (+ of -) en sterkte van het effect (0-1)
Het totale huishoudinkomen	Hoe hoger het inkomen, hoe kleiner de kans op problematische schulden.	- 0,82
Huishoudsamenstelling: alleenstaand of samenwonend	Samenwonen verhoogt de kans op problematische schulden.	+ 0,34
De aanwezigheid van kinderen in het huishouden	Kinderen verlagen de kans op problematische schulden.	- 0,66
Eigen woningbezit	Een eigen woning verkleint de kans op problematische schulden.	- 0,63

Op basis van de vier gevonden kenmerken kunnen we een aantal profielen schetsen van huishoudens met problematische schulden.

Een relatief **grote** kans op problematische schulden hebben:

- Alleenstaanden met kinderen die wonen in een huurhuis en een netto huishoudinkomen hebben van minder dan 1.000 euro netto.
- Samenwonenden zonder kinderen die wonen in een huurhuis en een netto huishoudinkomen hebben van minder dan 2.000 euro netto.

Een **gemiddelde** kans op problematische schulden hebben:

- Samenwonenden met kinderen die wonen in een huurhuis en een netto huishoudinkomen hebben van netto 2.000-3.000 euro.
- Alleenstaanden zonder kinderen die wonen in een huurhuis en een netto huishoudinkomen hebben van netto 2.000-3.000 euro.

Een relatief **kleine** kans op problematische schulden hebben:

- Samenwonenden en alleenstaanden met kinderen die wonen in een eigen woning en een netto huishoudinkomen hebben van meer dan netto 4.000 euro.

Gemeenten kunnen deze profielen gebruiken bij de bepaling van de doelgroepen van preventiebeleid. De profielen hebben een behoorlijk sterke voorspellende waarde. Dat betekent dat de 'trefkans' van preventiebeleid groter wordt als het gericht is op wijken met veel lage inkomens, huurwoningen en samenwonenden zonder kinderen.

4.2 Iets grotere kans op risicovolle schulden bij laagopgeleide jonge stellen met kinderen, een laag inkomen en een niet-Westerse afkomst

Daarnaast hebben we huishoudens met risicovolle schulden nader bekeken. Deze groep noemen we vanaf hier risicohuishoudens. Als we de persoons- en huishoudkenmerken van deze huishoudens vergelijken[3] met huishoudens die geen financiële problemen hebben, valt op dat de verschillen tussen deze twee groepen klein zijn. Risicohuishoudens zijn dus minder goed te 'herkennen' aan persoons- en huishoudkenmerken dan huishoudens met problematische schulden.

Desalniettemin zijn er zes kenmerken waarop risicohuishoudens significant afwijken van huishoudens zonder financiële problemen.[4] Twee daarvan zijn hetzelfde als bij huishoudens met problematische schulden. Dat zijn: inkomen en huishoudsamenstelling. Hoe lager het inkomen, hoe groter de kans op risicovolle schulden. En ook samenwonen vergroot de kans op risicovolle schulden.

Dat ligt anders bij huishoudens met kinderen. De aanwezigheid van kinderen **vergroot** juist de kans op risicovolle schulden. Dat lijkt in tegenspraak met de conclusie dat kinderen de kans op problematische schulden **verkleinen**. Een verklaring hiervoor is dat kinderen weliswaar duur zijn, maar huishoudens met kinderen vaker een sociaal en professioneel vangnet (familie, school, CJG) om zich heen hebben dan huishoudens zonder kinderen. De kans dat huishoudens met kinderen een rekening niet kunnen betalen of een lening moeten afsluiten, is dus groter, maar de kans dat de achterstanden uitgroeien tot problematische schulden, is kleiner.

Risicohuishoudens zijn ook te herkennen aan drie persoonskenmerken: de leeftijd van de persoon die deelnam aan het onderzoek; het opleidingsniveau van die persoon en zijn achtergrond (niet-Westerse allochtoon of autochtoon). Jonge mensen hebben een grotere kans op risicovolle schulden, net als laagopgeleiden en niet-Westerse allochtonen.

3 Door middel van een logistische regressie-analyse.
4 Dit zijn meer factoren dan bij huishoudens met problematische schulden. Dit komt doordat de analyses plaatsvonden op een ander databestand waarin meer huishoudens zijn opgenomen. Over het algemeen geldt: hoe meer waarnemingen, hoe meer factoren statistisch significant zijn. De factor die niet significant is, is: fulltime, parttime of niet werkzaam zijn.

Hoofdstuk 1 Hoofdstuk 2 Hoofdstuk 3 Hoofdstuk 4 Hoofdstuk 5 Hoofdstuk 6 Hoofdstuk 7 Hoofdstuk 8 Bijlage I Bijlage II

Tabel 5

Onderzochte kenmerken en invloed op risicovolle schulden

Significante kenmerken	Invloed van het kenmerk op risicovolle schulden	Invloed op risicovolle schulden (+ of -) en sterkte van het effect (0-1)
Het totale huishoudinkomen	Hoe hoger het inkomen, hoe kleiner de kans op risicovolle schulden.	- 0,10
Huishoudsamenstelling: alleenstaand of samenwonend	Samenwonen verhoogt de kans op risicovolle schulden.	+ 0,16
De aanwezigheid van kinderen in het huishouden	Kinderen verhogen de kans op risicovolle schulden.	+ 0,26
De leeftijd van de persoon die deelnam aan het onderzoek	Hoe ouder, hoe kleiner de kans op risicovolle schulden.	- 0,15
Het opleidingsniveau van de persoon die deelnam aan het onderzoek	Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe kleiner de kans op risicovolle schulden.	- 0,07
De achtergrond van de persoon die deelnam aan het onderzoek: autochtoon of allochtoon?	Niet-Westerse allochtonen hebben een grotere kans op risicovolle schulden.	+ 0,20

Op basis van de zes gevonden kenmerken kunnen we ook een aantal profielen schetsen van huishoudens met risicovolle schulden.

Een relatief **grote kans** op risicovolle schulden hebben:

- Jonge (<35 jaar), laagopgeleide stellen (vmbo of lager) met kinderen en een inkomen van minder dan netto 1.500 euro per maand. Wanneer een van de leden van het huishouden van Niet-Westerse afkomst is, neemt de kans op risicovolle schulden verder toe. Wanneer het opleidingsniveau van de persoon die deelnam aan het onderzoek hoger is (mbo of hoger), neemt de kans op risicovolle schulden iets af.

Een **gemiddelde kans** op risicovolle schulden hebben:

- Hoogopgeleide stellen (hbo of hoger) van middelbare leeftijd (35 t/m 49 jaar) met kinderen en een inkomen van zo'n netto 2.000 euro per maand.
- Laagopgeleide alleenstaanden (vmbo of lager) van middelbare leeftijd (35 t/m 49 jaar) met kinderen en een inkomen van minder dan netto 1.000 euro per maand.

Een relatief **kleine kans** op risicovolle schulden hebben:

- Oudere (50 jaar of ouder), hoogopgeleide alleenstaanden (hbo of hoger) zonder kinderen met een inkomen van meer dan netto 5.000 euro per maand. Een leeftijd van boven de 50 jaar, een hbo-opleidingsniveau of hoger en netto maandinkomen van meer dan netto 3.000 euro leiden gezamenlijk in belangrijke mate tot een verlaging van de kans op risicovolle schulden.

Ook deze profielen kunnen het uitgangspunt vormen van het preventiebeleid van gemeenten. De profielen hebben echter niet een bijzonder sterke voorspellende waarde. Dat komt doordat huishoudens met risicovolle schulden in feite uit twee subgroepen bestaan. Hierover meer in de volgende paragraaf.

4.3 Onzichtbare huishoudens hebben schulden die bestaan uit twee clusters: consumptieve schulden en betalingsachterstanden

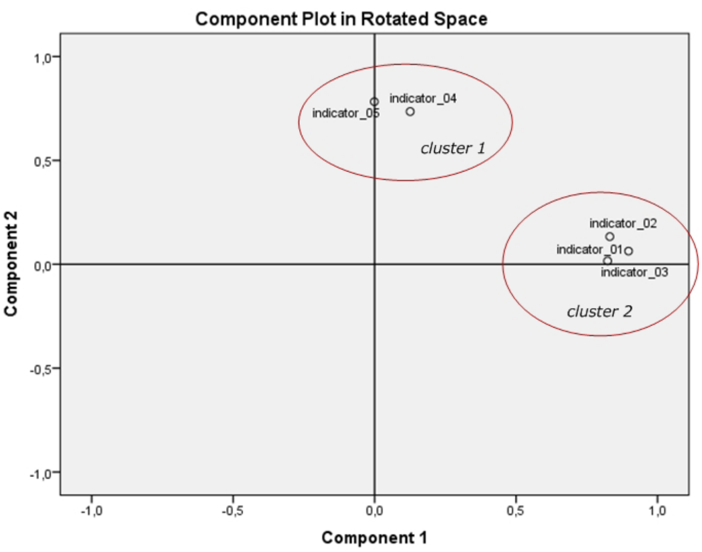
De kans op schulden is niet alleen te baseren op de persoons- en huishoudkenmerken, maar ook op de kenmerken van de schulden. Ook dat kan relevante informatie opleveren voor preventie en vroegsignalering. Wanneer bijvoorbeeld huishoudens met bepaalde achterstallige rekeningen en kredieten een sterk verhoogd risico lopen op problematische schulden, dan kan de gemeente met die specifieke crediteuren afspraken proberen te maken.

Toelichting op de analyse

Om dit vast te stellen, hebben we een zogenoemde factoranalyse uitgevoerd op de vijf risico-indicatoren uit dit onderzoek. Een factoranalyse kijkt naar onderliggende patronen tussen verschillende items en plaatst de items met vergelijkbare patronen bij elkaar. Hieruit blijkt dat achter de vijf risico-indicatoren uit dit onderzoek twee onderliggende patronen schuilgaan. Hiermee kunnen we de vijf risico-indicatoren reduceren tot twee clusters.

Figuur 6

Resultaten factoranalyse: twee clusters van risico-indicatoren



Figuur 6 laat slechts zien dat er twee patronen of clusters gevonden worden. De omvang van de clusters in figuur 6 heeft geen betekenis.

We zien twee clusters van schulden. Het eerste cluster wordt gevormd door roodstand (indicator 4) en creditcardschulden (indicator 5).

Huishoudens die vaak rood staan en een creditcardschuld hebben, vormen dus een min of meer specifieke groep. Dit cluster is te beschouwen als het 'kredietcluster'. Het is aannemelijk dat deze huishoudens vooral consumptieve schulden hebben.

Het tweede cluster bestaat uit achterstallige rekeningen. Drie indicatoren blijken hierin samen te hangen, namelijk: 1) meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen; 2) een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen; 3) de omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro. Huishoudens die rekeningen niet op tijd betalen, zijn dus ook te zien als een specifieke groep. Het cluster is te beschouwen als het 'betalingsachterstandscluster'. Het is aannemelijk dat hun schulden niet zozeer ontstaan door consumptie, maar andere oorzaken hebben.

4.4 Verschil tussen problematische en risicovolle schulden komt door omvang schuldenlast in relatie tot aflossingscapaciteit

Uit de analyses blijkt verder dat de kenmerken van de schulden heel veel zaken **niet** verklaren. Huishoudens met problematische schulden zijn dus niet goed te identificeren aan de aard van de schulden:

- Huishoudens met problematische schulden hebben niet significant meer achterstallige rekeningen dan huishoudens met risicovolle schulden.
- Huishoudens met problematische schulden hebben niet significant meer achterstallige rekeningen bij de betaling van huur/hypotheek, energie, water en verzekeringen dan huishoudens met risicovolle schulden.

Het verschil tussen problematische schulden en risicovolle schulden wordt vooral bepaald door de omvang van de schuldenlast in relatie tot de aflossingscapaciteit. Huishoudens met problematische schulden hebben een grotere schuldenlast én een lager inkomen respectievelijk aflossingscapaciteit dan huishoudens met risicovolle schulden. Daardoor zijn de schulden niet meer te dragen. Dat is ook logisch gegeven de definitie van problematische schulden: in het onderzoek is de aflossingscapaciteit in 36 maanden (de duur van een gemiddeld traject voor schuldbemiddeling of schuldsanering) afgezet tegen de totale schuldenlast. Wanneer het bedrag dat in 36 maanden kan worden afgelost op de schulden[5] lager is dan de totale schuldenlast, is er volgens onze definitie redelijkerwijs sprake van een problematische schuldsituatie.

5 Rekening houdend met het Vrij Te Laten Bedrag.

5



5 Schulden ontstaan door combinatie van oorzaken

Schulden ontstaan zelden als gevolg van één oorzaak. De oorzaak is vaak een combinatie van omgevingsfactoren, bewust en onbewust gedrag, onverwachte gebeurtenissen (life-events) en in de persoon gelegen factoren. Bij huishoudens met risicovolle schulden leidt veelal onbewust irrationeel gedrag tot financiële problemen, al zien huishoudens zelf dat probleem niet. Huishoudens met problematische schulden zien hun problemen wel. Zij kunnen hun financiële situatie niet langer negeren. De schulden gaan hun hele leven beheersen en leiden tot stress en korte-termijn oplossingen.

In de integrale benadering van schuldhulpverlening verleggen steeds meer gemeenten de focus van het 'repareren' van de problematiek **nadat** de schulden uit de hand zijn gelopen naar preventie en vroegsignalering. Voor gemeenten is het dan ook belangrijk meer inzicht te krijgen in de wijze waarop huishoudens met risicovolle of problematische schulden omgaan met belangrijke financiële keuzes die elk huishouden in Nederland vrijwel dagelijks maakt.

Om preventie en vroegsignalering van schulden zo effectief mogelijk te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat gemeenten ook goed op de hoogte zijn van de verschillende factoren die een rol spelen bij het ontstaan van schulden. In dit hoofdstuk brengen we de oorzaken in beeld die mogelijk een rol spelen bij het ontstaan en escaleren van een schuldsituatie.

Tijdens de 200 diepte-interviews hebben we hier aandacht aan besteed. We zijn ingegaan op de inkomsten en uitgaven van de huishoudens, de aangegane leningen, betalingsachterstanden, roodstand en de redenen achter het ontstaan van schuldsituaties.

Nadruk op onzichtbare schuldenaren

Tenzij anders vermeld, hebben we het in dit hoofdstuk steeds over de resultaten van de onzichtbare huishoudens met risicovolle of problematische schulden. Dit zijn beleidsmatig de meeste interessante groepen. Daarnaast hebben de huishoudens die geen risico lopen op problematische schulden en de huishoudens met problematische schuld die deelnemen aan een wettelijk of minnelijk traject minder vaak antwoord gegeven op de vraag over het ontstaan van achterstallige rekeningen en/of roodstand. Zij hebben er minder vaak mee te maken omdat zij óf geen financiële problemen hebben óf vaak al langer in een hulpverleningstraject zitten als gevolg van schulden. De oorzaken van de schulden zijn dan vaak al langer geleden ontstaan en het antwoord is daardoor lastiger te beoordelen.

5.1 Schulden ontstaan door gebeurtenissen, gedrag, persoon en omgeving

Schulden ontstaan zelden als gevolg van één oorzaak. Vaak hebben huishoudens tegelijkertijd of achtereenvolgens te maken met meerdere – meestal met elkaar verbonden – oorzaken en verklaringen voor het ontstaan van schulden of het verergeren van een bestaande schuldsituatie. Dit blijkt uit de interviews met 200 schuldenaren die we voor dit onderzoek uitvoerden.[1] Dit maakt het werk van schuldhulpverleners er niet gemakkelijker, maar wel uitdagender op.

Omdat schulden vaak meerdere, met elkaar samenhangende oorzaken hebben, is iedere typologie van oorzaken een sterke versimpeling van de werkelijkheid. Daardoor is het in dit onderzoek ook niet mogelijk gebleken om het ontstaan van schulden en de stappen en factoren die daarbij een rol spelen, in beeld te brengen. Wel is het mogelijk om clusters van oorzaken te onderscheiden en te beschrijven. Ook zo'n clustering kan gemeenten en schuldhulpverleners helpen, omdat hij duidelijk maakt waarop de **inhoud** van preventie zich moet richten. Simpel gezegd: als schuldenaren te weinig financiële kennis hebben, dan zal de gemeente een rol kunnen spelen bij de financiële educatie van burgers.

Beperkingen van onderzoek naar oorzaken

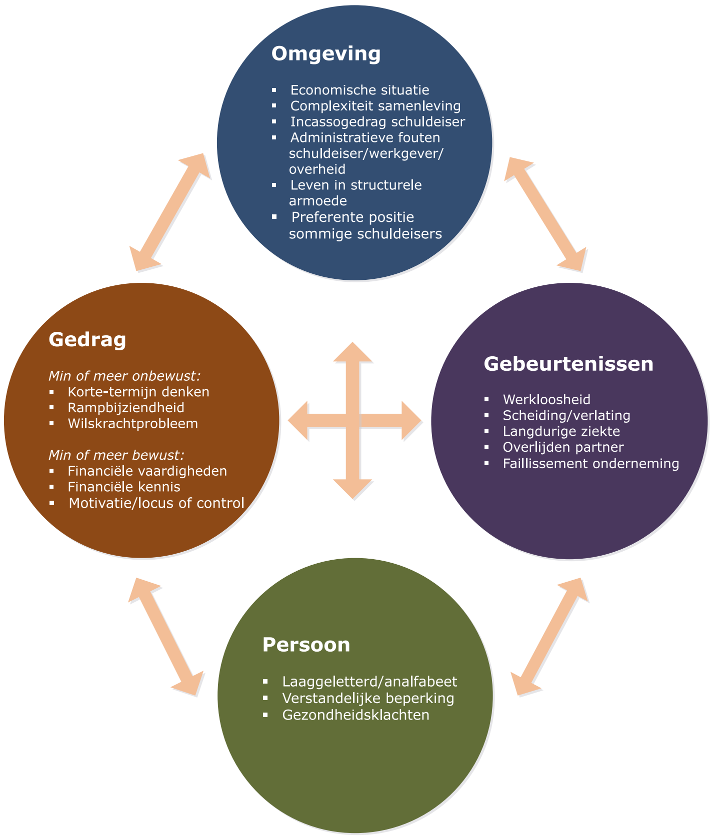
In de onderzoeksrapporten die de afgelopen jaren over dit onderwerp verschenen, zijn diverse indelingen en typologieën van oorzaken onderscheiden. Op basis hiervan én op basis van de 200 interviews hebben wij een nieuwe indeling van oorzaken opgesteld. Wij pretenderen niet dat dit de ultieme indeling is. De oorzaken die in Nederlands onderzoek worden gevonden, zijn meestal gebaseerd op dossieronderzoek, interviews met schuldenaren of vergelijkend enquête-onderzoek onder mensen met en mensen zonder schulden. Dit soort onderzoek is echter minder geschikt om bijvoorbeeld 'onderliggende' oorzaken te vinden, zoals de invloed van de sociale omgeving (vrienden, familie), omdat mensen de werkelijkheid in interviews en enquêtes vaak mooier voorstellen. Ook brengt dit soort onderzoek het dynamische verloop van de schulden en de invloed van verschillende factoren in de tijd niet goed in beeld. Een goed onderbouwde typologie van oorzaken, of nog beter: een theorie voor het ontstaan van schulden vereist langlopend of experimenteel onderzoek.

Schulden ontstaan door vier clusters van oorzaken, die elkaar onderling weer beïnvloeden. De clusters zijn weergegeven in figuur 4. Na de figuur bespreken we de clusters en illustreren we ze met voorbeelden uit de interviews. In de vorige rapporten over 'huishoudens in de rode cijfers' werden andere soorten oorzaken onderscheiden. De nadruk lag in die rapporten meer op motivatie en financiële kennis en vaardigheden. Dat maakt een vergelijking met 2015 lastig. Bovendien zijn deze onderzoeken gebaseerd op gesprekken met huishoudens, waardoor een kwantificering en daarmee een zuivere vergelijking van oorzaken over de tijd niet haalbaar is.

1 Dit blijkt ook uit Jungmann, N. c.s., Onoplosbare schuldsituaties, NVVK, 2014.

Figuur 7

Oorzaken van schulden



5.2 De omgeving bepaalt de mogelijkheid om schuldenvrij te leven

Het eerste cluster noemen we 'omgeving'. De omgeving van de schuldenaar – dat wil zeggen de structurele, maatschappelijke factoren – bepalen de mogelijkheden of vrijheden die hij heeft om schuldenvrij te leven.[2] Hoe sterk de invloed van de omgeving is op het ontstaan van schulden, weten we niet. Er is geen onderzoek waarin de sterkte van het effect is gemeten.

De aflopen jaren is de aandacht voor de rol van de omgeving bij het ontstaan van schulden toegenomen.[3] Op de eerste plaats wezen de financiële crisis en daaropvolgende de recessie ons erop dat ook veel huishoudens met een midden- of hoog inkomen en een eigen woning een risico op schulden lopen. Op de tweede plaats is de maatschappij ingewikkelder geworden.[4] Praktische, dagelijkse zaken zoals het reizen met openbaar vervoer (OV-chipkaart) en het regelen van bankzaken (via internet) zijn steeds complexer

2 Geïnspireerd op de capabilities approach van Sen en Nussbaum.
3 Frans Moors, Ivo Libregts, Schuldvorming en schuldpreventie. Achtergronden van schuldvorming en mogelijkheden van preventie, Onderzoek en Business Intelligence (OBI), Gemeente Rotterdam, april 2015.
4 SCP, Zorg beter begrepen, Verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking 2014.

geworden. Daarnaast maakt het uitgebreide stelsel van toeslagen en inkomensondersteunende voorzieningen het inkomen, met name voor laagbetaalden en uitkeringsgerechtigden, kwetsbaar voor niet-gebruik en een niet vooraf ingeschatte verandering van inkomsten door (bijvoorbeeld) een verandering in de samenstelling van het huishouden. De complexere samenleving vergroot dus het risico op schulden, zeker bij laagopgeleiden en mensen met een (lichte) verstandelijke beperking.

Uit de interviews met huishoudens

Oorzaken in de omgeving van de schuldenaar vinden we vooral terug bij huishoudens met problematische schulden. Deze huishoudens noemen vaak lage of wisselende inkomsten als de belangrijkste oorzaken voor het ontstaan van hun schulden. Men heeft bijvoorbeeld een uitkering te laat ontvangen of men heeft onregelmatige inkomsten door tijdelijk werk, een veel voorkomend probleem voor mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Ook komt het voor dat men onterecht een te hoge toeslag heeft ontvangen en geld moet terugbetalen aan de Belastingdienst. Vaak komt daar een plotselinge hoge uitgave bij die de situatie doet escaleren.

"De aflossing bij de Belastingdienst is veel te hoog om maandelijks rond te kunnen komen. Voordat ik bij de Belastingdienst moest afbetalen kon ik het allemaal net recht breien. Toen had ik mijn uitgaven en financiën nog onder controle."

"Afgelopen maand is er iets misgegaan met de WW-aanvraag. Daardoor heb ik geen uitkering ontvangen. Deze maand had ik dus helemaal geen inkomsten"

"Ik kom elke maand net te kort. Soms lukt het wel om rond te komen, maar als de maandelijkse kosten ook maar iets hoger uitvallen dan gepland lukt dat niet, als bijvoorbeeld de eigen bijdrage van de ziektekosten betaald moet worden".

"Het inkomen varieert en af en toe heb ik hoge uitgaven. Ik moet ineens medicijnen gaan slikken dus eerst het eigen risico opmaken."

"De werkgever betaalde een maand te laat uit. Daardoor ontstond de achterstand. Het salaris over april werd pas eind mei uitbetaald. Het salaris over mei pas eind juni, enzovoort."

Tot de oorzaken in de omgeving behoren ook administratieve fouten door schuldeisers, werkgevers, de Belastingdienst of uitkeringsinstanties, waardoor schuldenaren tijdelijk te weinig inkomen hebben of schulden opbouwen. Een andere oorzaak die moeilijk is te beïnvloeden door de schuldenaar, is het incassogedrag van schuldeisers. Het komt vaker voor dat huishoudens met problematische schulden moeten rondkomen van een bedrag onder de beslagvrije voet. Het ontstaan van nieuwe schulden of het oplopen van bestaande schulden is dan haast onvermijdelijk. Daarbij komt ook dat steeds meer

crediteuren bijzondere incassobevoegdheden hebben wat financiële instabiliteit in de hand kan werken.[5,6] Ten slotte zijn er de zogenoemde 'overlevingsschulden', omdat schuldenaren moeten rondkomen van een structureel laag inkomen en zo geen buffer kunnen opbouwen voor slechtere tijden.

5.3 Onbewust gedrag speelt sterke rol bij ontstaan schulden

Het tweede cluster noemen we 'gedrag'. Tot voor kort legden onderzoekers de nadruk op het belang van bewust gedrag bij het ontstaan van schulden. In deze denkwijze ontstaan schulden vooral door een gebrek aan motivatie, financiële kennis en vaardigheden.[7] Ook de zogenoemde locus of control van de schuldenaar is zo'n gedragsmatige oorzaak. Mensen met een externe locus of control geloven dat hun leven bepaald wordt door hun omgeving, het lot, toeval of andere mensen. Dat kan leiden tot aangeleerde hulpeloosheid, het verschijnsel waarbij een mens geleerd heeft dat hij geen invloed kan uitoefenen op de gebeurtenissen die hem overkomen.

Er is behoorlijk veel bekend over de rol die houding en bewust gedrag spelen bij schuldsituaties. Het proefschrift van Tamara Madern geeft hierin een uitgebreid inzicht.[8] Belangrijke conclusies over het financiële gedrag zijn:

- Mensen die hun administratie minder vaak bijhouden en controleren, hebben een grotere kans dat zij in een schuldsituatie zitten;
- Mensen die het moeilijk vinden om hun papieren bij elkaar te vinden, verkeren vaker in een schuldsituatie;
- Mensen die het moeilijk vinden om vooruit te plannen, hebben een grotere kans dat zij in een schuldsituatie zitten;
- Mensen die geen spaarrekeningen hebben, verkeren vaker in een schuldsituatie;
- Mensen die het moeilijk vinden om informatie te vinden, zitten vaker in een schuldsituatie;

Achter het financiële gedrag van mensen schuilen vier psychologische concepten: tijdsorientatie, 'attitude to debt', sociale steun en 'financial literacy':

- Mensen die gericht zijn op de korte termijn, lopen een groter risico dat zij financiële problemen hebben;
- Mensen met een positieve houding ten aanzien van leningen en schulden, hebben vaker financiële problemen;
- Mensen die minder sociale steun ervaren en minder financiële kennis hebben, hebben vaker financiële achterstanden.

---

5 Op dit moment is het kabinet bezig met het vereenvoudigen van de berekening van de beslagvrije voet. Deze vereenvoudiging moet er toe leiden dat het bestaansminimum van mensen beter beschermd is, zodat nieuwe schulden voorkomen worden.
6 Jungmann, N., A.J. Moerman, H.D.L.M. Schruer, I. van den Berg, Paritas Passe. Debiteuren en crediteuren in de knel door ongelijke incassobevoegdheden, 2012.
7 Geuns, R. van, N. Jungmann en M. De Weerd, Klantprofielen voor schulddienstverlening. Eindrapport (Amsterdam/Regioplan 2011)
8 Madern, T.E., Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen. 2015.

Hoewel motivatie en financiële kennis en vaardigheden een belangrijke rol spelen bij het tegengaan van schulden, blijkt uit recent gedragseconomisch en sociaal-psychologisch onderzoek dat mensen veel (financiële) keuzes maken op basis van:

- hun gevoel;
- onbewuste processen;
- wat andere mensen doen;
- de wijze waarop keuzes worden voorgelegd.[9]

Het bewust redeneren heeft in het denken over keuzegedrag meer een bijrol gekregen. Dat heeft consequenties voor de preventie van schulden. Het effect van activiteiten die inspelen op motivatie, financiële kennis en vaardigheden, zoals voorlichting en budgetcursussen, is wellicht minder groot dan we zouden willen. Een gemeente die een effectief beleid voor preventie en vroegsignalering wil inrichten, zal dus slim moeten inspelen op deze niet-bewuste gedragsprocessen. Daarbij spelen onder andere de volgende processen een rol:

- Wilskrachtprobleem. Mensen hechten meer waarde aan hun huidige dan aan hun toekomstige consumptie.[10] Daardoor lukt het veel huishoudens niet om te sparen. Zo bleek uit een onderzoek onder Nederlandse werknemers van twee grote bedrijven (een verzekeraar en een bank) dat het gespreid uitbetalen van vakantiegeld tot minder sparen leidt. Mensen blijken bovendien maar een beperkt uithoudingsvermogen te hebben als het gaat om weerstaan van verleidelijke maar 'onverstandige' keuzes. Hun reservoir aan wilskracht is niet onuitputtelijk. Als er langdurig beroep op de wilskracht wordt gedaan, raakt zij vermoeid en heeft zij een herstelperiode nodig.[11]

- Kuddegedrag. In veel situaties kopiëren we het gedrag van de groep om ons heen, ongeacht de vraag of dat in onze persoonlijke situatie het meest verstandige gedrag is. Dat verklaart waarom huishoudens geld lenen voor een aankoop die ze zich eigenlijk niet kunnen veroorloven, maar 'iedereen doet dat'. Voor mensen die te maken hebben met een plotselinge inkomensdaling is het heel lastig om van het ene op het andere moment een ander financieel gedrag te tonen en daardoor 'niet meer mee te kunnen doen' met hun omgeving.[12]

- Rampbijziendheid. Huishoudens schatten de kans op extreme en vervelende gebeurtenissen te laag in en sparen daarom onvoldoende om een eventuele inkomensdaling op te vangen.[13] Dit is zeker van toepassing op veel mensen die na een life-event (zie volgende paragraaf) in financiële problemen komen. Zij zijn er nooit van uitgegaan dat zij met een life-event te maken zouden krijgen.

9 Tiemeijer, W.L. (2011). Hoe mensen keuzes maken. WRR, Amsterdam University Press en Victor Lamme, De vrije wil bestaat niet, 2010.
10 In de gedragseconomie wordt dit 'hyperbolic discounting' genoemd.
11 Tiemeijer, W.L. et al (2010), De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag. WRR, Amsterdam University Press.
12 Tiemeijer, W.L. (2011). Hoe mensen keuzes maken. WRR, Amsterdam University Press.
13 Prast, H. (2005). Emotie-economie: de mythe van de persoonlijke financiële planning. Oratie, 3 juni 2005

Hoofdstuk 1
Hoofdstuk 2
Hoofdstuk 3
Hoofdstuk 4
Hoofdstuk 5
Hoofdstuk 6
Hoofdstuk 7
Hoofdstuk 8
Bijlage I
Bijlage II

- **Omgaan met risico's.** Het psychologische effect van verlies is meer dan twee keer zo groot dan het psychologische effect van winst. Deze asymmetrische houding ten opzichte van winst en verlies heeft grote gevolgen voor de financiële keuzes die mensen maken. Als het gaat om winsten, zijn mensen risicomijdend, maar in een verliessituatie zijn mensen juist risicozoekend. Dit mechanisme verklaart bijvoorbeeld waarom mensen verliezende aandelen te lang vasthouden. Ook bleek 35% van de Nederlanders in 2005 niet de voorlopige belastingteruggave in verband met hypotheekrente aan te vragen. Deze mensen 'sparen' het geld totdat ze een hoog bedrag ineens gestort krijgen. Dat lijkt irrationeel, want het is sparen zonder dat er rente tegenover staat.[14]

- **Potjesdenken.** Mensen hebben de neiging om geld in echte of denkbeeldige 'potjes' te groeperen.[15] Eén potje is bijvoorbeeld voor 'vaste lasten', een andere voor 'leuke dingen doen' en weer een andere voor 'kleding'. Wanneer ze een bepaalde uitgave moeten doen, gebruiken ze daarvoor het daartoe bestemde potje en wegen ze niet alle bestedingsmogelijkheden tegen elkaar af. Iemand verbiedt zichzelf dan bijvoorbeeld om kleding te kopen omdat dat potje 'leeg' is, terwijl de andere potjes nog vol zitten. Potjesdenken verklaart ook dat mensen tegelijkertijd een lening kunnen hebben van 5.000 euro en een vrij opneembaar spaartegoed van 10.000 euro.

Uit de interviews met huishoudens

De rol van gedrag van het ontstaan van schulden springt het meest naar voren bij risicohuishoudens. Deze huishoudens hebben in het verleden vaak te hoge (luxe-) uitgaven gedaan die ze zich eigenlijk niet konden veroorloven. Of ze hebben uitgaven gehad waarmee ze geen rekening hebben gehouden. Voorbeelden zijn het eigen risico in de zorgverzekering en autoreparaties. Maar echt vervelend vinden ze dat niet. Een zekere rampbijziendheid lijkt hierbij een rol te spelen.

Wat bij deze huishoudens verder opvalt, is dat zij vrijwel allen gebruikmaken van de roodstandfaciliteiten die hun banken bieden. Velen van hen beschouwen dat als 'normaal'. Sommigen gebruiken dit om hun maandelijkse structurele tekorten op te vangen en anderen staan regelmatig rood omdat het als een vrij onschuldige manier van lenen wordt gezien. Zij hebben er regelmatig nog een spaarrekening naast – een mooi voorbeeld van 'potjesdenken'. Het min of meer als 'normaal' beschouwen van roodstand heeft tot gevolg dat huishoudens er ook beperkt mee bezig zijn om te bekijken of het mogelijk is hun uitgaven omlaag te brengen en aan te passen aan hun inkomsten, zodat de roodstand kan worden opgeheven.

Ik sta elke maand aan het eind € 500 rood. Ik zie dit niet als probleem, er staat genoeg tegenover. Ik hou in de gaten dat het niet meer dan € 800 wordt. Het hoort gewoon bij ons, denk ik, we deden het altijd zo."

---

14 Prast, H. (2005). Emotie-economie: de mythe van de persoonlijke financiële planning. Oratie, 3 juni 2005
15 Tiemeijer, W.L. (2011). Hoe mensen keuzes maken. WRR, Amsterdam University Press.

"Ik sta altijd rood en bijna altijd tot het maximum. Het lukt me niet om uit de min te komen. Het is een combinatie van oude schulden, teruggang in inkomsten en een verkeerd uitgavepatroon. In principe houd ik elke maand € 300 over, maar ik drink wel eens een biertje. Dat zie ik niet als luxe maar als noodzaak."

"Ik sta rood omdat het kan. Ik sta er verder niet bij stil. Ik heb ook geen behoefte om roodstand terug te brengen. Dat gebeurt wel een keer per maand na het storten van het salaris."

De risicohuishoudens zien een verschil tussen roodstaan en betalingsachterstanden. In tegenstelling tot roodstand, ervaren de meeste huishoudens betalingsachterstanden en schulden overwegend als vervelend.

"Roodstaan vind ik geen probleem, zolang er maar een buffer is op de spaarrekening. Hetzelfde geldt voor leningen en kredieten. Ik zie het natuurlijk liever afgelost, maar het is geen ernstig probleem. Pas als de rekeningen niet (op tijd) betaald kunnen worden, is er een probleem."

"Ik heb geen moeite met roodstand. De banken zijn niet vriendelijk voor mij. Ik ben er trots op dat ik geen achterstallige rekeningen heb gehad. Een achterstand is heel vervelend, dat moet je ten koste van alles voorkomen."

"Ik weet dat het tijdelijk is en lig er daarom niet wakker van."

"Het komt wel weer goed, ik verdien genoeg. Met vakantiegeld wordt mijn roodstand weer weggewerkt."

"Vervelend die betalingsachterstanden, dit is het laatste wat je wilt. Er komt nu rente overheen. Dat is zonde. Het is een stressfactor omdat het elke keer weer nabellen en mailen is en uitstel van betaling aanvragen."

Iedere mens staat onder invloed van de hierboven beschreven processen en heeft daardoor moeite om rationele beslissingen te nemen. Maar voor sommige mensen is het nog moeilijker om doordachte beslissingen te nemen. In tijden van schaarste – armoede, schulden – blijken de mentale vaardigheden van mensen te verminderen.[16] Meerdere onderzoeken wijzen uit dat financiële problematiek meetbaar van invloed is op de vaardigheden van mensen. Een krap budget kan leiden tot lagere cognitieve prestaties, omdat de 'mentale ruimte' voor een deel wordt ingenomen door getob over financiele problemen. In het veel geciteerde 'Schaarste' wordt aangetoond dat door financieel gebrek er een soort 'vertunneling' plaatsvindt waardoor er een 'van dag tot dag'- mentaliteit ontstaat om de problemen te overleven. Hierdoor worden er keuzes gemaakt die de problemen misschien op de korte termijn even oplossen, maar die de situatie op de

16 Sendhil Mullainathan, Eldar Shafir, Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen 2013.

lange termijn alleen maar verergeren. Juist het ontbreken van een lange-termijnperspectief en het gebrek aan overzicht wat er zou moeten gebeuren om op de lange termijn uit de problemen te komen, bepaalt het (gebrek aan) rationeel handelen in de problematische situatie.

Mensen met financiële problemen krijgen daardoor al snel het stempel 'ongemotiveerd' om iets aan de oplossing te doen. Dit is bijvoorbeeld af te leiden uit het gegeven dat schuldenaren niet de juiste papieren kunnen laten zien, ze nog steeds nieuwe schulden aangaan of niet op afspraken verschijnen.[17] Dit is niet altijd terecht. De meest in het oog springende gevolgen van schaarste zijn dat mensen in een soort overlevingsmodus terechtkomen, waarbij ze:

- gaan leven met een korte termijn horizon;
- efficiënter dan voorheen omgaan met datgene dat schaars is;
- beslissingen nemen die minder doordacht zijn, mede als gevolg van een (tijdelijke) daling van het IQ.

Uit de interviews met huishoudens

De rol van schaarste bij het ontstaan of verergeren van schulden komt vooral naar voren bij huishoudens met problematische schulden. Veel mensen vertellen dat ze stress ervaren en 'geleefd' worden. In tegenstelling tot de huishoudens met risicovolle schulden kunnen ze hun financiële situatie niet meer negeren. De schulden gaan hun hele leven beheersen. Eén mevrouw had last gekregen van 'brievenbusangst', zoals ze het zelf noemde.

"De problemen zijn vaak te groot voor een simpel adviesje: op moment van scheiding komt het niet in je op om hulp te zoeken. Je wordt dan geleefd. Probleem is dat je dingen vergeet in zo'n situatie."

"Dit voelt vreselijk, niet leefbaar. Ik slaap er slecht van. De hele dag ga je alleen maar denken hoe je de week doorkomt. Daardoor is het moeilijk om aan je situatie te werken, alle energie gaat erin zitten."

"Ik ben er constant mee bezig. Ik was gestart met een re-integratietraject maar ben ermee gestopt omdat ik me door alle zorgen niet meer kon concentreren."

"Ik vind het heel erg, ik hou niet van schulden. Ik ben niet zo opgevoed, wil graag controle houden over mijn financiën maar dat lukt niet. De schulden groeien me boven het hoofd.''

"Ik vind het erg dat ik niet zomaar iets kan doen. Het is stressvol en ik heb slaapproblemen.'

17 Jungmann, N. c.s., Onoplosbare schuldsituaties, NVVK, 2014

Hoofdstuk 1
Hoofdstuk 2
Hoofdstuk 3
Hoofdstuk 4
Hoofdstuk 5
Hoofdstuk 6
Hoofdstuk 7
Hoofdstuk 8
Bijlage I
Bijlage II

"Ik vind het heel vervelend. Ik heb er in het verleden veel stress van gehad. Ik ben er nu aan gewend, de situatie is al vijf jaar zo."

"Ik ervaar dit als zeer zwaar en vernederend. Ik wilde aanvankelijk ook geen uitkering, ben in de war geraakt en ook een beetje aan de drank."

5.4 Gebeurtenissen (life-events) werken destabiliserend

Het derde cluster noemen we 'gebeurtenis', of met andere woorden: life-events. Een life-event wordt gedefinieerd als een ingrijpende gebeurtenis in het leven van een persoon, die destabiliserend werkt op de financiële situatie. Door bijvoorbeeld werkloosheid, echtscheiding of een langdurige ziekte krijgt een huishouden te maken met een plotselinge inkomensdaling en/of uitgavenstijging. Hierdoor ontstaan zogenoemde aanpassingsschulden: mensen slagen er niet om hun uitgavenpatroon aan te passen aan een gedaald inkomen.

Veel mensen die zich met schulden bij de gemeente melden, hebben een life-event meegemaakt. Ook uit literatuur blijkt een relatie tussen life-events en schulden. Dit geldt met name voor life-events die gepaard gaan met een inkomensterugval. Deze hebben de grootste invloed op de schuldensituatie van personen. Zo vergroot werkloos worden de kans op financiële problemen met 63% en een scheiding leidt in 17% van de gevallen tot financiële problemen. Overigens leiden niet alleen nare gebeurtenissen tot een inkomstenterugval. Ook bijvoorbeeld het krijgen van een kind of een andere baan met een lager inkomen kunnen leiden tot financiële problemen.[18]

De mate waarin een life-event invloed heeft op de financiën van het huishouden is afhankelijk van twee situaties:

- de uitgangssituatie van het huishoudens: hoe was de financiële situatie? Hoe was het financieel gedrag van het huishouden? Hoe kwamen financiële keuzes tot stand?
- de nieuwe situatie van het huishouden: wat wordt de hoogte van de inkomsten, welke uitgaven komen er bij? Is het huishouden in staat financieel gedrag aan te passen? Op welke manier ontstaat een financieel gezonde situatie?

18 Taylor, M.P., Jenkins, S.P. en Sacker A. Financial capability, income and psychological wellbeing, Institute for Social and Economic Research: 2011.

Over het algemeen hebben een scheiding, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid de volgende wijziging van inkomsten en uitgaven tot gevolg:

- Scheiding. Bij een scheiding gaan over het algemeen de inkomsten omlaag: er valt doorgaans een inkomen van een van beide partners weg. Het uitgavenpatroon dat meestal gebaseerd was op twee inkomens moet hierop worden aangepast. De effecten van een echtscheiding werken vaak nog jarenlang door en hebben grote gevolgen voor de financiële huishouding van respondenten. Tegelijkertijd is er vaak sprake van een aanzienlijke stijging van de uitgaven. Hierbij valt te denken aan kosten voor verhuizen, mediator, advocaat, alimentatie.

- Werkloosheid. Ook werkloosheid gaat gepaard met een daling van inkomsten. Als na de maximale duur van de WW-uitkering nog geen werk is gevonden, kan een WWB-uitkering volgen. Deze brengt een verdere inkomensdaling met zich mee. Dan beginnen de financiële problemen vaak pas echt. Vooral voor alleenstaanverdieners kan ontslag en werkloosheid een aanleiding zijn voor problematische schulden. Huishoudens met één inkomen kunnen niet terugvallen op het inkomen van een partner. Dezelfde uitgaven met minder inkomen, een langdurig laag inkomen als gevolg van werkloosheid kunnen dan leiden tot betalingsproblemen.

- Langdurig ziek/arbeidsongeschikt. Ook zieke mensen krijgen te maken met een inkomensdaling. Dit gaat vaak stapsgewijs, zeker bij werknemers. Naast deze inkomensdaling is er bij ziekte en arbeidsongeschiktheid ook vaak sprake van een stijging van de uitgaven door met name de medische kosten die mensen moeten maken, zoals de eigen bijdrage voor medicijnen, maar ook bijvoorbeeld reiskosten om naar zorgverleners toe te gaan. Net als bij werkloosheid geldt ook bij arbeidsongeschiktheid dat het aanpassen van het uitgavenpatroon aan de nieuwe situatie lastig is, met name voor alleenstaanden. Ziekte en arbeidsongeschiktheid wordt relatief vaak genoemd in combinatie met een gebrekkig financieel overzicht van het huishouden. Dit komt doordat in veel gevallen de 'gezonde' partner de financiën moet gaan beheren, die dat tot dan toe niet gewend is.[19]

Uit de interviews met huishoudens

Life-events zijn de meest genoemde oorzaak door huishoudens met problematische schulden. Een kanttekening hierbij is dat mensen die een life-event hebben meegemaakt, dit zelf vaak als de belangrijkste ontstaansfactor van hun financiële problemen ervaren. Dit is verklaarbaar om meerdere redenen:

- mensen beleven het zo omdat de financiële problemen vaak aan de oppervlakte komen nadat de life-event zich heeft voorgedaan
- mensen zijn zich niet bewust van de onbewuste gedragingen ten aanzien van hun financieel gedrag dat zij in de periode vooraf aan de life-event hadden en leggen

19 Kerkhaert, A.C., L.S. de Ruig, Huishoudens in de rode cijfers 2012, Panteia, 2013 en interviews Huishoudens in de rode cijfers 2015

daardoor niet het verband met eerdere gemaakte – wellicht onverstandige- keuzes
- het is een menselijke reactie om de verantwoordelijkheid voor de financiële problemen bij een life-event te leggen. De life-event is hen vaak onverwacht overkomen, zij beschouwen het als een negatieve levenservaring en zien dit als bron van alle ellende die daaruit voortkomt.

Een life-event staat meestal niet op zich zelf. Een life-event heeft op ieders leven grote impact, sociaal, emotioneel en financieel. Meerdere keren is er meer aan de hand dan alleen één specifieke life-event. Vaak heeft de respondent korter of langer geleden ook andere (of dezelfde) levensgebeurtenissen meegemaakt of zijn er psychosociale problemen.

"Ik heb een periode van meer uitgaven dan inkomsten. Eerst geen werk, toen een parttime baan, te weinig inkomsten. Mijn spaargeld is allemaal opgegaan. Door tandarts en kaakchirurg moest ik mijn eigen risico betalen. Nu heb ik een betalingsregeling met mijn zorgverzekeraar."

"Sinds mijn werkloosheid in 2012 heb ik schulden. En mijn oude huis heeft bijna 6 jaar te koop gestaan, dubbele lasten."

"Door PTSS-syndroom ben ik teruggegaan in inkomen, ik ben niet meer aan het werk, maar in de ziektewet. Fysiek ben ik een 'wrak' geworden."

"Ik heb te weinig inkomsten. Door een ongeval kan ik niet meer werken. Dat scheelt me € 2.500 per maand."

5.5 Persoonlijke factoren kunnen belemmering vormen

Het vierde cluster noemen we 'persoon'. In de persoon gelegen factoren, zoals laaggeletterdheid, een licht verstandelijke beperking, verslaving en psychiatrische problemen kunnen een structurele belemmering vormen om schuldenvrij te leven. Uit onderzoek van de gemeente Rotterdam blijkt dat een derde van de onderzochte klanten vanwege in de persoon gelegen factoren als 'niet-kunner' wordt gezien.[20]

20 Frans Moors, Ivo Libregts, Schuldvorming en schuldpreventie. Achtergronden van schuldvorming en mogelijkheden van preventie, Onderzoek en Business Intelligence (OBI), Gemeente Rotterdam, april 2015

Uit de interviews met huishoudens

In dit onderzoek vinden we een beduidend lager aantal mensen met persoonlijke problemen. Ongeveer een tiende van de onderzochte huishoudens heeft een zichtbaar persoonlijk probleem. Het verschil wordt mogelijk veroorzaakt doordat dit onderzoek gebaseerd is op persoonlijke gesprekken met schuldenaren in plaats van een dossierstudie of een formele diagnose van de problematiek. Bepaalde beperkingen, zoals laaggeletterdheid of een licht verstandelijke beperking, komen in een persoonlijk gesprek niet altijd naar voren.

"Ik zat aan de grond. Voordat ik ging verhuizen stond ik 1000 euro rood. Mijn huis [begeleid wonen] moest worden afgebroken en ik kreeg een oprotpremie. Daar heb ik mijn roodstand mee afbetaald. Maar daarna heb ik wel aankopen op afbetaling moeten doen, dus toen kwamen de schulden weer terug."

"Ik was verslaafd aan de drugs. In die tijd heb ik veel schulden gemaakt. Als je drugs gebruikt ben je heel onverschillig ten opzichte van betalingsverplichtingen. Toen heb ik een enorme huurschatterstand opgelopen. En de medicijnen tikken ook aan. Nu ben ik twaalf jaar clean, ik ben in een afkickkliniek geweest. Maar de schulden zijn niet weg."

"We staan altijd rood. Nog voordat de vaste lasten eraf gaan, kopen we medicijnen. De verzekeraar vergoedt die niet, maar we hebben ze echt nodig om de dag door te komen. Ja, het is een soort verslaving."

6



6 Schuldhulpverlening gezien als laatste redmiddel

Veel huishoudens houden hun inkomsten en uitgaven bij, maar hebben nauwelijks reserves en een 'komt wel goed'-mentaliteit. Ze schrikken achteraf van rentetarieven en andere financiële voorwaarden. Om uit de schulden te komen, gaan huishoudens bezuinigen of proberen ze meer inkomen te verwerven. De resultaten daarvan zijn gemengd. Sommige huishoudens negeren of ontkennen hun financiële problemen geheel. Hulp ontvangen huishoudens vooral uit hun sociale netwerk of van niet-financiële hulpverleners. Schuldhulpverlening wordt gezien als het laatste redmiddel voor de allerergste gevallen, waartoe huishoudens zichzelf niet rekenen. Na een ervaring met schuldhulpverlening zijn huishoudens overwegend positief.

Om de hulpverlening aan huishoudens met financiële problemen effectiever te maken, is het belangrijk goed in beeld te hebben wat huishoudens zelf doen om hun financiële situatie te verbeteren, met andere woorden, voor welke oplossingsstrategieën zij zelf kiezen. De kennis die hiermee wordt opgedaan kan vervolgens gebruikt worden om bijvoorbeeld in de dienstverlening beter aan te sluiten op de activiteiten van de huishoudens zelf of om andere mogelijkheden aan te bieden om financiële problemen op te lossen. In dit hoofdstuk beschrijven we welke oplossingsstrategieën huishoudens in 2015 hebben gehanteerd.

6.1 Huishoudens houden op diverse manieren overzicht over inkomsten en uitgaven, maar hebben nauwelijks reserves en een 'komt wel goed'-mentaliteit

6.1.1 Meeste huishoudens houden overzicht bij van in- en uitgaven

Financiële vaardigheden zijn vaardigheden om betalingen te doen die passen binnen het beschikbare budget, het op een overzichtelijke manier ordenen van de administratie, inkomsten en uitgaven structureel bijhouden en daarbij onderscheid maken in uitgaven die moeten en uitgaven die mogen, leningen afsluiten die binnen het budget passen en betalingsverplichtingen op tijd voldoen.

Op basis van de interviews die zijn uitgevoerd, is het niet mogelijk om uitspraken te doen over het binnen het budget passen van de betalingen die huishoudens doen. Het is wel mogelijk om een beeld te geven of huishoudens inkomsten en uitgaven bijhouden. Huishoudens houden het meest overzicht over hun financiën door regelmatig afschrijvingen te controleren via (online) rekeningafschriften en het verwerken van hun uitgaven in een kasboek of boekhoudprogramma. Veel gebeurt digitaal, maar ook zijn er huishoudens die alles fysiek bijhouden met ordners en huishoudboeken. Ook het sorteren van bonnen en rekeningen wordt regelmatig genoemd en het maandelijks pinnen van contact geld.

Dit is een relatief beperkte vorm van het bijhouden van de administratie. Gezond financieel gedrag houdt onder andere in dat mensen een overzicht maken van hun maandelijkse inkomsten en uitgaven en berekenen hoeveel geld er is voor noodzakelijke uitgaven en consumptieve uitgaven.[1]

Uit de interviews

"Elke maand maak ik op papier een overzicht van de te verwachte inkomsten en uitgaven. Vervolgens doe ik alles via automatische incasso en check ik via internetbankieren of alle inkomsten en vaste lasten voldaan zijn. Dit vink ik af. Daarna bereken ik hoeveel geld ik nog mag uitgeven aan boodschappen, dat pin ik en meer geef ik niet uit."

"Via mobiel bankieren en telebankieren. Eind van de maand betaal ik alle rekeningen en dan weet ik wat er overblijft."

"Ik kijk op afschrijvingen wat er binnenkomt en wat er uitgaat. Ik heb niet echt overzicht, ik kijk meer globaal of het goed gaat."

"Ik ben aan het budgetteren. Wat zijn mijn uitgaven en inkomsten en pas dit maandelijks aan. Ik kijk ook wat er elke maand is misgegaan en wat er anders moet. Ik heb tips gekregen van budgetbeheer van de gemeente. Ik heb ook een slimme meter in mijn meterkast."

"Als het lukt, haal ik al het geld er 1x per maand af en verdeel ik het over de verschillende uitgavenpotjes. Ik heb sinds mijn inkomsten zijn gedaald ook mijn uitgaven en inkomsten bijgehouden in een kasboek. Dat heb ik niet volgehouden doordat ik niet lekker in mijn vel zat, maar dat moet ik wel weer gaan doen."

"Mijn broer helpt mij om overzicht te houden. Hij komt aan het begin van de maand langs om te bekijken wat de vaste lasten zijn. Daarna weet ik wat het vrije budget is. Ik kijk op de computer of ik daar niet overheen ga."

Net als in 2012 zijn er weinig huishoudens die op geen enkele manier overzicht houden. Slechts enkele huishoudens zeggen geen overzicht te houden, omdat zij het overzicht kwijt zijn. Degenen die dat wel doen, geven aan het overzicht in hun hoofd te hebben of regelmatig hun afschriften te controleren.

6.1.2 Bij deel huishoudens specifieke aanleiding om financieel overzicht te houden

De meeste huishoudens houden altijd al op dezelfde manier hun inkomsten en uitgaven bij. Voor een deel van de huishoudens was er wel een specifieke aanleiding om te beginnen met het overzichtelijk maken van de financiële situatie, zoals een vermindering

1 Madern, T.E., Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen. 2015.

van de inkomsten of verhoging van uitgaven (onder andere vanwege ontslag, echtscheiding, arbeidsongeschiktheid, op zichzelf wonen, grote aankopen). Ook noemen huishoudens dat zij overzicht wilden hebben. Een deel van de huishoudens wilde dit puur om te kijken waar hun geld aan opgaat, een ander deel omdat zij graag een grote uitgave willen doen, omdat zij dat zo gewend zijn vanuit een eerdere periode met minder inkomsten of dat hebben geleerd in de schuldhulpverlening of omdat zij het overzicht zijn kwijtgeraakt. Sommigen geven aan enthousiast te zijn geraakt door de mogelijkheden die banken tegenwoordig bieden om inzicht te krijgen, door tv-programma's of door een cursus budgetbeheer. Ook noemen enkele huishouden dat zij hun inkomsten en uitgaven beter zijn gaan bijhouden sinds dat ook makkelijker is geworden door de bankieren app.

Uit de interviews met huishoudens

"Ik doe het sinds een maand. Ik heb al lang psychische problemen en mijn begeleider stelde voor om orde op zaken te stellen."

"Sinds ik gescheiden ben en alleen verantwoordelijk voor de inkomsten en uitgaven."

"Toen de app beschikbaar kwam."

"Sinds 2012. Toen ben ik naar de gemeente gegaan voor schuldhulpverlening en werd ik verwezen naar budgetbeheer."

"Sinds vorige maand. Het ging hard met het geld. Ik hou nu mijn boodschappen bij om te sparen."

6.1.3 Huishoudens weinig spaargeld achter de hand

Het kunnen opvangen van financiële tegenvallers is een onderdeel van financiële verantwoordelijkheid. Hiermee wordt bedoeld dat de consequenties van het hebben van schulden voor de persoon zelf, voor diens omgeving en voor de maatschappij, worden ingezien.

Verreweg de meeste huishoudens uit de risicogroep en de groep met problematische schulden blijken niet goed voorbereid te zijn op financiële tegenvallers. Zoals te verwachten valt, komt dit meer voor bij de huishoudens met problematische schulden dan bij de risicohuishoudens. Men is door de reserves heen. Veel huishoudens gebruiken hun vakantiegeld als buffer en geven aan bij tegenvallers gebruik te maken van ruimte op het krediet of op de creditcard.

Uit de interviews met huishoudens met problematische schulden

"Dan ga ik huilen. Ik moet dan dingen verkopen. Inmiddels heb ik mijn sieraden en dingen van waarde al verkocht dus er is niet veel meer."

"Er is een deel van mijn inkomen af. Ik heb geen reserves. Ik gebruik mijn vakantiegeld als opvang."

"Ik heb geen reserves, maar wel wat bestedingsruimte op mijn creditcards."

"Bij hoge kosten, bijvoorbeeld voor de dierenarts heb ik geen oplossing. Dan zou ik afstand moeten doen van mijn hond of een betalingsregeling moeten treffen met de dierenarts."

Huishoudens met risicovolle schulden hebben vaak nog wel een kleine buffer of denken voldoende achter de hand te hebben. Na doorvragen blijkt dat het echter vaak om relatief kleine bedragen van maximaal € 1.000 gaat. We kunnen hieruit wel opmaken dat veel huishoudens met risicovolle schulden zich in een wankel financieel evenwicht bevinden en dat een deel van de huishoudens dat zelf nog niet beseft.

Uit de interviews met huishoudens met risicovolle schulden

"Ik heb een bedrag op mijn spaarrekening, maar het moeten geen grote financiële dingen zijn."

"We hebben een kleine buffer, zijn wel blij dat we in mei vakantiegeld krijgen. Dan kunnen we de roodstand inlossen en de achterstand bij de verzekeraar."

"We hebben altijd een buffer van minimaal € 600"

"Normale tegenvallers wel, maar de vervanging van de auto bijvoorbeeld moet wel gepland worden."

"We hebben € 1.000 spaargeld. De auto is minder goed nu. Het spaargeld is gereserveerd voor de verhuizing."

"We hebben verzekeringen tegen WW en arbeidsongeschiktheid, ook bij onze hypotheek. Ook hebben we een uitvaartverzekering. Voor de rest weinig speelruimte."

Gezien de mate waarin de huishoudens zijn voorbereid op financiële tegenvallers is het niet verrassend dat een deel van de huishoudens niet in staat is om een wasmachine te kopen ter waarde van € 850. Dit geldt in sterkere mate voor de huishoudens met problematische schulden dan voor de risicohuishoudens. De oplossingen die huishoudens zouden zoeken bij het kapotgaan van de wasmachine kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

- een tweedehands zoeken via Marktplaats of kringloop;
- vakantiegeld afwachten, extra roodstaan, kopen op afbetaling, doorlopend krediet of geld belastingdienst aanspreken;
- geld lenen bij ouders, familie vrienden;
- met de hand wassen, naar wasserette of bij familie of vrienden wassen;
- geen idee.

6.1.4 Huishoudens schrikken achteraf van financiële voorwaarden

Aan de huishoudens met een persoonlijke lening, die iets op afbetaling hebben gekocht of hun creditcard gebruiken voor het uitstellen van betalingen, is gevraagd of zij vooraf goed op de hoogte waren van de voorwaarden, zoals de rente en looptijd van de lening. Het gaat hierbij met name om huishouden met risicovolle schulden, omdat huishoudens met problematische schulden vaak geen mogelijkheden meer hebben om financiële producten af te nemen.

Huishouden met risicovolle schulden zeggen dat zij vooraf 'ongeveer' of 'goed' op de hoogte waren van de voorwaarden, dat alles voor hen (redelijk) duidelijk was. Maar uit de toelichting op de antwoorden blijkt dat het financiële product uiteindelijk tegenviel toen zij er eenmaal voor hadden gekozen. Dit is exact vergelijkbaar aan de situatie in 2012. Wellicht heeft dit te maken met de 'het komt wel goed'-mentaliteit van veel huishoudens met risicovolle schulden, waardoor zij zich – wellicht onbewust – minder uitgebreid verdiepen in financiële producten.

Uit de interviews met huishoudens

"Het dringt vooraf niet goed door, pas als je terugbetaalt."

"Ik was goed op de hoogte van de voorwaarden, heb meer geleend dan nodig was voor de aankoop, en ik wist niet dat de rente over het niet-noodzakelijke deel hoger is."

"Ik wist dat ik veel rente moest betalen. Toch schrik je ervan op het moment dat je echt zo'n doorlopend krediet gaat terugbetalen en zwart op wit ziet dat 80% van je betaling op gaat aan rente."

Sommige huishoudens met risicovolle schulden zeggen dat zij vooraf niet goed op de hoogte zijn geweest van de voorwaarden. Daarbij dragen ze de volgende punten aan:

- Zij zijn ook niet gewaarschuwd voor risico's door de desbetreffende instantie (bank, creditcardmaatschappij, makelaar).
    - Het was een minder bewuste beslissing. Dit kwam doordat zij:
    - geen keus hadden, zij moesten geld lenen, waardoor huishoudens zich onvoldoende verdiept in voorwaarden of;
    - zij met hoofd bij andere zaken zaten, zoals een echtscheiding of;
    - zij achteraf te jong waren voor een dergelijke financiële beslissing en eigenlijk nog niet konden inschatten wat de impact er van zou zijn.

6.2 Bezuinigen en zorgen voor meer inkomen zijn oplossingsstrategieën, maar resultaten variëren

6.2.1 Bij schulden gaan huishoudens bezuinigen en zorgen voor meer inkomen

Net als in voorgaande jaren zijn de meest genoemde oplossingen die huishoudens noemen **bezuinigen** en **zorgen voor meer inkomen**. Zo denken huishoudens bij bezuinigingen vooral aan: minder en goedkoper boodschappen doen, geen luxe uitgaven en jaarlijks kijken naar de goedkoopste aanbieder van energie en verzekeringen. Bezuinigen is voor huishoudens met problematische schulden echter vaak geen realistische strategie. Deze groep bestaat vaak uit lage inkomens. Voor hen rest enkel de strategie: zorgen voor meer inkomen.

Bij het zorgen voor meer inkomen noemen huishoudens als inkomensbronnen: meedoen aan enquêtes, opleiding volgen, spullen verkopen via marktplaats, extra klusjes uitvoeren, solliciteren. Er zijn relatief weinig huishoudens die aangeven via een betaalde baan structureel de mogelijkheid te hebben daadwerkelijk meer inkomen te verwerven. In plaats daarvan verwachten huishoudens dat een investering in een opleiding zich op korte termijn gaat terugverdienen, wellicht tegen beter weten in.

Uit de interviews met huishoudens

"Bezuinigen op vaste uitgaven zoals verzekeringen: oude opzeggen en goedkopere afsluiten. Ook veranderen van energiemaatschappij. We zijn steeds op zoek naar het goedkoopste."

"Ik let heel erg op de uitgaven. Er komt geen A-merk in huis. Ik let altijd op de aanbiedingen. Ik maak zelf sigaretten. Fruit kunnen we niet betalen, heb ik al maanden niet gehad. Gezond eten is duur, hierdoor kunnen we niet kopen wat eigenlijk gezond is."

"Ik probeer wat extra inkomsten te genereren door spullen te verkopen op marktplaats en rommelmarkten. Ook vul ik enquêtes in om wat bij te verdienen."

"Mijn partner heeft een krantenwijk genomen en is postbezorger geworden."

Tot dusver komen de resultaten van 2015 overeen met die uit 2012 en 2009. In 2009 kwam het nog regelmatig voor, met name bij huishoudens met problematische schulden, dat ze een extra lening aangingen om hun financiële problemen op te lossen. Dat is in 2015 nauwelijks het geval. Er wordt wel informeel geld geleend en af en toe spreken huishoudens betalingsregelingen af met hun schuldeisers, maar geld lenen bij officiële instellingen is door geen enkele respondent genoemd. Dit kan te maken hebben met de strengere toelatingscriteria van financiële diensten. Ook kan het zijn dat huishoudens al gebruik maken van financiële diensten van banken, zoals doorlopende kredieten en daardoor weten dat het hen niet meer zal lukken om nieuwe leningen af te sluiten.

6.2.2 Risicohuishoudens positiever over resultaat oplossing

Over de resultaten van de gehanteerde oplossingsstrategieën is een verschil merkbaar tussen de risicogroep en de groep huishoudens met problematische schulden. De huishoudens met risicovolle schulden zijn hierover beduidend positiever in de zin dat zij echt merken in hun maandelijkse in- en uitgavenpatroon dat zij bezuinigen en/of meer inkomen verwerven.

Uit de interviews met huishoudens met risicovolle schulden

"Er blijft nu geld over op de betaalrekening. Daardoor kunnen we meer aflossen van het doorlopend krediet."

"Het werkt en werpt zijn vruchten af. Overstappen naar een andere zorgverzekeraar en energieleverancier levert elke maand een forse besparing op."

"Het geeft voldoening. We staan bijna nooit rood en de leningen worden langzaam afgelost."

"Ik hou inmiddels wat over. In mei 2015 hebben we weer zwarte cijfers."

Huishoudens met problematische schulden zijn gematigder in hun antwoorden: zij zeggen vaker aan dat zij door de bezuinigingen in ieder geval niet verder in de financiële problemen komen, dat de resultaten nog op zich laten wachten of dat zij de oplossingsstrategieën hebben gekozen omdat zij geen andere keus hadden. Aan hun antwoorden is ook merkbaarder dat hun situatie gecompliceerder is dan van de huishoudens met risicovolle schulden. Zij hebben vaker te maken met andere instanties en personen (sociale zaken, UWV, psycholoog, gevangenis en ex-partners, diverse re-integratietrajecten). Dit heeft vaak ook invloed op hun in- en uitgavenpatroon, bijvoorbeeld of er nog bezwaarschriften of vorderingen lopen en op de keuzes die zij maken.

Uit de interviews met huishoudens met problematische schulden

"We komen net de maand rond."

"Door re-integratie hoop ik mijn inkomsten te verhogen. Mijn uitgaven zijn fors afgenomen. Helaas is het nog niet genoeg."

"De betalingsachterstanden worden ingelost, maar het gaat niet vlug, het vergt discipline."

6.2.3 Sommige huishoudens negeren of ontkennen het probleem

Een deel van de huishoudens onderneemt in het geheel **geen acties**. Met name risicohuishoudens hebben de neiging de situatie te negeren of te ontkennen. Zij zien niet in dat er sprake is van een probleem, dus een oplossing is ook niet nodig. Huishoudens met problematische schulden daarentegen zien de situatie in een aantal gevallen als uitzichtloos. Zij zien geen enkele mogelijke oplossing, en ondernemen daarom ook geen acties: ze wachten af. Tot slot is er een groep huishoudens die proberen van dag tot dag te leven en de situatie 'vol te houden' tot deze uit zichzelf verbetert door een financiële meevaller of een inkomensverbetering.

Uit de interviews met huishoudens

"Ik heb alle opties gehad. Sta met mijn rug tegen de muur. Ik kan geen schuldsanering krijgen vanwege een rechtszaak."

"Het is pappen en nathouden."

6.3 Vooral hulp uit sociaal netwerk en niet-financiële hulpverlening

6.3.1 Financiële problemen als eerste besproken met familie en vrienden

Een eerste stap in het bieden van hulp is het bespreekbaar maken van de situatie. In de interviews is ingegaan op de manier waarop met de omgeving gesproken wordt over de financiële situatie. We vroegen de respondenten of en met wie zij de financiële situatie van hun huishouden bespreken.

Huishoudens bespreken hun financiële problemen het eerst binnen hun huishouden en met vrienden/familie. Behoorlijk wat huishoudens zeggen dat zij in hun naaste omgeving mensen kennen die eveneens financiële problemen hebben. Voor sommigen is dat een reden om de eigen financiële problemen te bespreken omdat zij in hetzelfde schuitje zitten, voor anderen is het juist een reden om het dan niet met die mensen te bespreken omdat zij al hun eigen problemen hebben.

Uit de interviews met huishoudens

"Eerst sprak ik er niet over, maar in mijn omgeving zijn er meer die met schulden kampen. Ik heb ook vrienden die in de schuldhulpverlening zitten. Nu praat ik er makkelijker over. Dan valt het bij mij nog mee."

"Ik praat er niet met vrienden over. Ik wil het juist over andere dingen hebben. Mijn vrienden zitten allemaal in dezelfde of vergelijkbare situatie."

"Met vrienden over wat wel en niet kan financieel: vergelijkbare problemen bij hen."

Er is ook een beperkt aantal huishoudens dat hun problemen met niemand deelt. Tijdens het voorgaande onderzoek uit 2012 werd dit antwoord vaker gegeven. Dit kan een indicatie zijn dat het hebben van financiële problemen meer uit de taboesfeer is gekomen.

Uit de interviews met huishoudens

"Andere mensen hoeven dit niet te weten. Het gaat anderen niets aan."

"Ik vind het niet nodig, het is gek om het daar over te hebben."

"Het is niet verstandig om erover te praten, want dan word je erop aangekeken en je verliest er vrienden mee. Vrienden willen niets te maken hebben met mensen die zielig en arm zijn."

6.3.2 Huishoudens vinden het meestal niet nodig advies te vragen

Instanties of personen kunnen huishoudens met schulden helpen door advies te geven over budgetteren of het afbetalen van rekeningen. De meeste huishoudens die wij spraken hadden in de voorgaande 12 maanden geen hulp of advies gekregen over financiële zaken. Als belangrijkste redenen hiervoor geven zij aan dat het niet nodig was om hulp te vragen, dat alles duidelijk is en dat zij hun problemen liever zelf oplossen. Voor hen is vaak duidelijk waar de pijn ligt en hoe zij dit zelf kunnen oplossen. Tegelijkertijd hebben huishoudens ook niet het gevoel dat anderen hen kunnen helpen. Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat ze zelf hun probleem niet onder ogen (willen) zien. Er zijn enkele huishoudens die specifiek benoemen dat schaamte een rol speelt.

Uit de interviews met huishoudens
"Ik los het liever eerst zelf op. Als het dan niet lukt, schakelen we alsnog hulp in. Anders wordt het zo officieel. Dan zijn er echt problemen."

"Ik heb voldoende controle over alles. Er zijn gewoon geen echte problemen.".

"We weten het zelf al. Maar we kunnen niets anders doen en daarom heeft hulp vragen geen zin. En we weten toch al wat voor adviezen we kunnen verwachten; auto weg doen, telefoonabonnement opzeggen, maar dat willen we niet."

"Ik weet dat het vrij makkelijk is om een betalingsregeling te treffen. Dit lukt goed zonder hulp van anderen te regelen."

"Wie kan je nou helpen als je altijd in de min staat. Het geld is er gewoon niet, dus dan hoef je weinig advies te hebben."

De huishoudens die wel advies vragen, noemen vrienden en familieleden, de financieel adviseur van de bank, de tussenpersoon voor verzekeringen of hypotheken of de consulent van de gemeente. Het gaat daarbij vaak om incidentele hulp.

Uit de interviews met huishoudens
"Om de rekening te kunnen betalen van de zorgverzekeraar heb ik een betalingsregeling getroffen. Ik heb toen met de verzekeraar mijn financiële situatie overlegd en is bepaald wat haalbaar is."

6.3.3 Veel gebruik van niet-financiële hulpverlening

In ruim de helft van de 200 interviews benoemen de respondenten openlijk dat zij sociaal-psychische problemen hadden en daarvoor hulp ontvingen. Het zijn vooral huishoudens met problematische schulden die vaak gebruik maken van niet-financiële hulpverlening, zoals maatschappelijk werk of psychische zorg. Daarnaast hadden enkele huishoudens te maken met niet-financiële zorg voor hun kinderen, onder andere via Jeugdzorg, GGZ en jongerenwerk van de gemeente. Ook ontvingen enkele huishoudens meer fysieke hulp: huishoudelijke hulp, thuiszorg of revalidatiezorg. Een deel van de huishoudens ontvangt deze hulp nog steeds.

Uit de interviews met huishoudens
"Ik kan mijn problemen oplossen als ik weer ga werken. Helaas laat mijn gezondheid dat nog niet toe. Van de sociale dienst moet ik officieel wel solliciteren maar onofficieel hoef ik dat nog niet. Als ik nu weer zou gaan werken zou ik binnen een halve week ziek thuis zitten. Ik werk wel halve dagen met behoud van uitkering en ik bezoek ook een psycholoog."

6.4 Schuldhulpverlening is het laatste redmiddel

De meeste huishoudens met risicovolle of problematische schulden hebben geen hulp gezocht bij schuldhulpverlening. Huishoudens met problematische schulden zoeken vaker hulp bij schuldhulpverlening dan huishoudens met een risico op schulden. Men verwacht van de schuldhulpverlening dat deze hen uit de schuldsituatie helpt. Het ene huishouden verwacht hierbij vooral advies of informatie, het andere concrete hulp, zoals het saneren van de schulden. Enkelen verwachten vooral dat schuldhulpverlening helpt om de schuld te stabiliseren of het creëren van overzicht.

Huishoudens met problematische schulden beschouwen schuldhulpverlening als laatste redmiddel. Dan blijken de problemen al zodanig dat banken of andere financiële instellingen geen soelaas meer bieden.

Uit de interviews met huishoudens met problematische schulden

"We zochten advies bij schuldhulpverlening voor het oplossen van onze schulden en kregen het advies om naar een bank te gaan en een persoonlijk krediet af te sluiten en daar alle schulden onder te brengen. We hebben dit geprobeerd maar de banken wilden ons geen persoonlijke lening verstrekken."

"Er is geen uitweg, ik kan niet alleen uit de schulden komen."

Huishoudens met risicovolle schulden noemen vaker een specifieke financiële zaak, zoals een lening of een bepaalde schuld waarvan zij niet weten hoe daar mee om te gaan. Ook geven risicohuishoudens vaker dan de problematische groep aan dat zij informatie, advies of financieel overzicht willen krijgen.

Uit de interviews met huishoudens met risicovolle schulden

"Ik was het overzicht kwijt. Ik wilde graag meer orde in de chaos van mijn financiële huishouden."

"Ik zag door de bomen het bos niet meer. Ik kreeg dreigbrieven. Dat kan ik niet alleen oplossen."

Huishoudens zijn meestal via anderen doorverwezen naar de schuldhulpverlenende organisatie. Dit is via de gemeente zelf, via het maatschappelijk werk of via de woningbouwvereniging. Daarnaast zijn er familieleden en kennissen in het netwerk van de huishoudens die hen op de schuldhulpverlening hebben gewezen. Een beperkt aantal huishoudens is via internet terecht gekomen bij de schuldhulpverlenende organisatie.

6.4.1 Forse drempels voor schuldhulpverlening

Weinig huishoudens met risicovolle of problematische schulden maken dus gebruik van schuldhulpverlening. Als belangrijkste reden hiervoor noemen zij dat dat voor hen niet nodig is. Schuldhulpverlening is voor de hele zware gevallen en niet voor hen. Enkele huishoudens geven openlijk toe dat ze zich schamen voor hun financiële problemen. De drempels die huishoudens noemen lijken niet altijd feitelijk gestaafd en vooral gebaseerd op een gevoel of vooroordelen.

Uit de interviews met huishoudens

"Dan zit je eraan vast."

"Dan moet ik te veel opgeven zoals internet en mijn auto."

"Men geeft geen concrete adviezen, het is niet toegesneden op de eigen situatie."

"Ze nemen gelijk alles van je over en ze leren je niet om er zelf mee om te gaan. Ik wil leren het zelf te doen."

"Het heeft teveel impact. Ik zou dan ook niet meer kunnen re-integreren. Schuldsanering is echt laatste optie."

"Dan moet ik mijn huis verkopen en dat doe ik niet."

"Ze kunnen niet mijn schulden minder maken en ook niet mijn inkomsten verhogen."

Op de vraag wanneer zij wel hulp zouden inroepen van schuldhulpverlening komt naar voren dat zij naar schuldhulpverlening gaan als zij er zelf niet meer uitkomen, bij 'echte' financiële problemen. Vele huishoudens noemen hierbij speciale situaties. De meest genoemde:

- Als de vaste lasten niet meer betaald kunnen worden;
- Als het huis verkocht moet worden;
- Bij het wegvallen van inkomen;
- Als de deurwaarders aan de deur staan;
- Als familie niet meer kan helpen;
- Als de schulden nog verder oplopen;
- Als het financieel overzicht ontbreekt.

Uit de antwoorden blijkt dat veel huishoudens de stap naar schuldhulpverlening zo lang mogelijk uitstellen. Dit geldt ook voor de groep huishoudens met problematische schulden van wie we weten dat zij reeds behoorlijke financiële problemen hebben. Er zijn ook huishoudens die zeggen nooit gebruik te willen maken van schuldhulpverlening en zeer stellig reageren.

Uit de interviews met huishoudens

"Ik ga nooit naar schuldhulpverlening. Dan gaan ze mijn huis afnemen en mijn motor. Ik wil alles aanpakken om te werken, anders ga ik het criminele circuit in."

"Ik steek mijn huis in de fik als de bank geen regeling zou kunnen treffen als ik mijn hypotheek niet meer kan betalen."

"Ik neem liever een pilletje dan dat ik naar schuldhulpverlening ga."

Als huishoudens meer hulp hadden willen ontvangen bij het oplossen van hun financiële problemen, gaat dit vooral over vragen met betrekking tot de Belastingdienst en toeslagen, over het treffen van betalingsregelingen, het creëren van financieel overzicht en financiële informatie en advies. Daarnaast zijn er genoeg huishoudens die geen onderwerpen hebben waarop zij meer informatie en advies hadden willen ontvangen.

6.4.2 Na ervaring met schuldhulpverlening zijn huishoudens positiever

De huishoudens die hulp hebben gezocht bij een schuldhulpverlenende organisatie zijn overwegend positief. Wat opvalt is dat de huishoudens met problematische schulden die op dit moment hulp krijgen van een schuldhulpverlenende organisatie, zonder uitzondering bijzonder positief zijn. Als belangrijkste pluspunten noemen de huishoudens:

- Het inzichtelijk en behapbaar maken van schulden
- De onderhandeling met de schuldeisers wordt door hen gedaan
- Zij hebben een goed inlevingsvermogen, denken goed mee en geven het vertrouwen dat mensen uit de schuldsituatie komen
- Laagdrempelig
- Een goede stok achter de deur.
-

Uit de interviews met huishoudens

"Ik houd nog altijd mijn overzichten aan zoals mij dat toen is geleerd. Dat is positief. Ik heb het gevoel er sterker uit te zijn gekomen."

"Prima begeleiding, één keer per twee weken kijken naar de stand van zaken en daarop acteren."

"Ze hebben me uit de penarie geholpen. Streng maar rechtvaardig."

Huishoudens hebben ook aangegeven wat zij niet goed vonden van schuldhulpverlening. Hierbij worden met name de volgende punten genoemd:

- De lengte van het traject
- Niet realistische adviezen
- Voelden zich niet met respect behandeld.

Enkele respondenten geven aan niet in aanmerking te zijn gekomen voor schuldhulpverlening. Hun financiële situatie was nog niet ernstig genoeg.

Uit de interviews

"Ik vind het jammer dat ze pas hulp bieden als de schuld te hoog is, als de schuld al is geëscaleerd. Het is toch beter om preventief te werken."

7



7 Preventie en vroegsignalering van schulden nog belangrijker door toename schuldenaren

Meer kennis vergaren over mogelijke risicocategorieën van schuldenaren in de gemeente is een eerste stap bij het opzetten van doeltreffend preventiebeleid. Gemeenten kunnen daarbij slimmer inspelen op het onbewuste gedrag dat schulden veroorzaakt. Voor huishoudens met risicovolle schulden kan de gemeente laagdrempelige, onafhankelijke financiële hulp aanbieden. Om de drempels van schuldhulpverlening te verlagen, kan de omgeving van de schuldenaar betrokken worden en moeten de positieve kanten van schuldhulpverlening sterker worden benadrukt.

Gemeenten verschillen in de wijze waarop en de mate waarin ze preventie en vroegsignalering vormgeven. De meeste gemeenten bieden begeleiding bij de thuisadministratie voor mensen met schulden en budgetcursussen samen met vrijwilligers en/of maatschappelijk werk. Ook bieden gemeenten informatie via websites over het omgaan met schulden en geven ze voorlichting via folders en via informatie op de gemeentewebsites. Rond speciale doelgroepen worden activiteiten ingericht, zoals lesprogramma's op scholen, voorlichting via ondernemerspleinen voor zelfstandigen en laagdrempelige hulp en doorverwijzing via wijkteams.

Als we de resultaten van 'Huishoudens in de rode cijfers' 2015 overzien, blijkt dat het belang van vroegsignalering en preventie onverkort aanwezig is en gemeenten zelfs voor nog grotere uitdagingen staan op dit terrein. Er zijn meer huishoudens met problematische of risicovolle schulden die zich niet melden bij schuldhulpverlening. Dit zijn voor gemeenten 'onzichtbare' schuldenaren. Met de reguliere activiteiten worden deze huishoudens niet of nauwelijks bereikt. Effectieve preventie en vroegsignalering betekent voor deze huishoudens dat zij vroegtijdig bij de gemeente in beeld komen om escalatie te voorkomen.

In het onderzoek hebben we ook gezien dat huishoudens vaker in de financiële problemen komen als zij te maken krijgen met een onverwachte daling van het inkomen en/of stijging van de kosten. Hieruit blijkt dat hun financieel gedrag achteraf niet bestand was tegen grote financiële tegenvallers. Voor beide groepen geldt dat een doeltreffende preventie en vroegsignalering van schulden van groot belang is.

In dit hoofdstuk bekijken we de resultaten uit het onderzoek vanuit het gezichtspunt van gemeenten: wat betekenen de resultaten voor hen? Wat zijn voor hen nuttige handvatten voor het opzetten van beleid rondom vroegsignalering en preventie van schulden?

Tijdens het onderzoek is ingezoomd op huishoudens die recent een life-event hebben meegemaakt, de financiële gevolgen daarvan en de mogelijkheden voor preventie en vroegsignalering daarvan. De resultaten hiervan geven we in het volgende hoofdstuk weer.

Over preventie en vroegsignalering

Preventie en vroegsignalering vormen een onderdeel van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Elke gemeente moet in haar beleidsplan aandacht besteden aan integrale schuldhulpverlening, waaronder ook preventie en daarmee vroegsignalering vallen.

Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening.

Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Daarbij kan onderscheid worden gemaakt in primaire, secundaire en tertiaire preventie:

- Primaire preventie is het voorkomen dat mensen in de problematische schulden raken; ofwel nieuwe gevallen voorkomen. Primaire preventie richt zich op iedereen die risico loopt.
- Secundaire preventie is de vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling, meestal bij specifieke risicogroepen. Ook het opsporen van risicofactoren behoort tot de secundaire preventie.
- Tertiaire preventie richt zich op situaties waarbij al sprake is van problematische schulden. De curatieve hulp, begeleiding en andere maatregelen zijn bedoeld om bestaande problemen op te lossen terwijl de preventieve activiteiten in feite nazorg zijn. Tertiaire preventie is bedoeld om erger (terugval, recidive of chronische problemen) te voorkomen.

7.1 Breng groeiende groep onzichtbare schuldenaren in kaart

Een van de belangrijkste ontwikkelingen die uit het onderzoek naar voren komt is dat de schuldenproblematiek de afgelopen jaren verder is toegenomen. Deze toename kan in zijn geheel worden toegerekend aan de groep huishoudens met **onzichtbare problematische schulden**. Met onzichtbaar bedoelen we dat zij niet bekend zijn bij schuldhulpverlening. Meer huishoudens met grote financiële problemen is een zorgelijke ontwikkeling. Dan bedoelen we niet alleen de financiële problemen die huishoudens treffen, maar ook de sociale en maatschappelijke gevolgen die het hebben van financiële problemen met zich meebrengt. Het is belangrijk dat gemeenten hier adequaat op reageren met hun preventiebeleid.

7.1.1 Meten is weten

Voor een effectief beleid is het heel belangrijk dat een gemeente de 'onzichtbare' schuldenaren kan bereiken. Meer kennis vergaren over mogelijke risicocategorieën van schuldenaren in de gemeente moet dan ook een eerste stap zijn bij het opzetten van het beleid rondom vroegsignalering en schulden. Hoe meer er bekend is over kenmerken van huishoudens en de risico's op schulden die zij op basis van deze kenmerken lopen, des te gerichter kan een gemeente preventie en vroegsignalering inrichten. Dit heeft als voordeel dat doelgroepen van het preventiebeleid exacter kunnen worden geformuleerd en daarbij kunnen passende activiteiten worden verricht.

In de ene wijk maken inwoners bijvoorbeeld veel gebruik van het wijkteam of een ontmoetingscentrum. Het loont dan om daar een soort financiële voorlichting te organiseren. In een andere wijk bevinden zich relatief veel allochtonen. Dan loont het de moeite om rekening te houden met culturele verschillen op dit terrein. In een andere wijk wonen juist de huishoudens die als gevolg van overbesteding risico lopen op schulden. Deze huishoudens ontvangen wellicht liever anonieme informatie over financiële problemen en hoe zij daarmee moeten omgaan.

Tip voor de gemeente

Formuleer doelgroepen van preventiebeleid op basis van zoveel mogelijk kennis van de potentiële schuldenaren in de gemeente.

7.1.2 Kenmerken huishoudtypes en achterstallige rekeningen

Uit de resultaten komt naar voren dat er twee huishoudtypes zijn die een relatief grote kans op problematische schulden hebben. Dit zijn:

- samenwonenden zonder kinderen die wonen in een huurhuis en een netto huishoudinkomen hebben van minder dan 2.000 euro.
- alleenstaanden met kinderen die wonen in een huurhuis en een netto huishoudinkomen hebben van minder dan 1.000 euro.

Eveneens komt naar voren dat problematische schulden vooral tot uiting komen door achterstallige rekeningen en minder door kredietfaciliteiten zoals roodstand en creditcardschulden. Meer huishoudens dan in 2012 hebben meer dan drie soorten achterstallige rekening, vaker in risicovolle categorieën (huur, energie etc.) en vaker voor een bedrag van meer dan € 500.

Ook deze resultaten kunnen gemeenten gebruiken bij het verder specificeren van hun beleid rondom preventie en vroegsignalering. Zo kan de informatie hen ondersteunen om een beeld te krijgen van de wijken in een gemeente waar zich mogelijk risicogroepen bevinden. In welke wijken bevindt zich bijvoorbeeld relatief veel sociale woningbouw etc.? Uit het gegeven dat achterstallige rekeningen vaak voorkomen in risicovolle categorieën, blijkt dat het kan lonen voor gemeenten om afspraken te maken met

woningbouwverenigingen, energiebedrijven etc omtrent het signaleren van huishoudens met achterstallige rekeningen.

Het belang van afspraken met woningbouwcorporaties wordt versterkt door de hierboven genoemde conclusie dat huishoudens met problematische schulden vaker een huurwoning hebben. Veel gemeenten hebben al afspraken lopen met dergelijke organisaties. Het is echter de moeite waard om te bekijken of er ook nieuwe organisaties zijn met wie in dit kader afspraken gemaakt kunnen worden. Ook kunnen bestaande samenwerkingsafspraken onder de loep worden genomen. Werkt de afspraak nog? Is de afspraak van nut in het kader van preventie en vroegsignalering? Gaat er inderdaad een signaal van uit? Hoe vaak komt het voor? Moeten de afspraken worden bijgesteld?

Ook kunnen in gesprekken met deze organisaties het beeld dat deze organisaties hebben over huishoudens met achterstanden aan de orde komen: welke kenmerken van huishoudens hebben volgens hen meer kans op schulden? Welke wijken lijken volgens hen risicovoller in de gemeente?[1] In sommige gemeenten is het al praktijk dat de gemeente bij woningcorporaties het aantal huishoudens met een huurachterstand opvraagt. Dit gaat op postcode-, straat- of buurtniveau. Zolang dit geanonimiseerd gebeurt, speelt er geen privacyprobleem. Vervolgens kan de gemeente bepalen op welke manier de wijken of straten waarin relatief veel huishoudens met een huurachterstand wonen, worden benaderd.

Gemeenten moeten bij samenwerking met overige organisaties uitgaan van het gedeeld belang. Zowel gemeenten als andere organisaties zijn erbij gebaat om huishoudens met (risico op) schulden zo vroeg mogelijk te bereiken. Daarnaast kan deze informatie ook zicht geven op ketenpartners of maatschappelijke organisaties met wie gemeenten het beste kunnen samenwerken op het terrein van vroegsignalering en schulden.

Tip voor de gemeente
Gebruik de kenmerken van huishoudens met problematische schulden en type schulden om meer zicht te krijgen op risicogroepen in de gemeente.

Maak vervolgens een **actieplan preventie en vroegsignalering ... en de wijk in...**
Als eenmaal bekend is in welke delen van de gemeente de meeste huishoudens met (risico op) problematische schulden zich bevinden en wat hun kenmerken zijn, kan de gemeente een concreet preventie-actieplan opzetten. Dit bevat de volgende onderdelen:

- De doelgroepen op wie de preventie in de gemeente zich voornamelijk richt
- De kenmerken van deze doelgroepen
- De manieren waarop de verschillende doelgroepen worden bereikt
- De wijze waarop de gemeente bij elke doelgroep drempelvrees gaat wegnemen om zich

1 Bij het delen van informatie moet uiteraard rekening worden gehouden met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

bijvoorbeeld bij schuldhulpverlening te melden en/of om mee te werken om de financiële situatie te verbeteren
- De partners met wie de gemeente mbt preventie en vroegsignalering gaat samenwerken. Dit kunnen per doelgroep verschillende partners zijn. Het betreft hier zowel gemeentelijke instellingen (zoals jeugdzorg), sociaal maatschappelijke hulpverleners, onderwijsinstellingen als schuldeisers
- Organiseer een startbijeenkomst met alle betrokken organisaties en stel daarna een samenwerkingsdocument op, waarin onder andere wederzijdse verwachtingen, communicatie en aantal contactmomenten staan
- Evalueer de samenwerking regelmatig, houdt de partners op de hoogte van ontwikkelingen op het terrein van schuldhulpverlening in de gemeente en houdt af en toe themabijeenkomsten, bijvoorbeeld 'hoe werk je aan gedragsverandering bij huishoudens met schulden?' Bekijk ook jaarlijks of nog steeds de juiste partners zijn betrokken: zijn er nieuwe partijen bijgekomen in de gemeente die betrokken kunnen worden bij preventie en vroegsignalering
- Voer als gemeente de regie. Dit is voor alle partijen duidelijk. Het duurt even voordat een goede samenwerking is opgebouwd en zijn vruchten gaat afwerpen. Geef de samenwerking een kans en denk niet te snel dat resultaten uitblijven.[2]

7.2 Speel slim in op onbewust gedrag

We weten inmiddels dat schulden zelden ontstaan als gevolg van één oorzaak. De oorzaak is vaak een combinatie van omgevingsfactoren, bewust en onbewust gedrag, onverwachte gebeurtenissen (life-events) en in de persoon gelegen factoren, die elkaar onderling weer beïnvloeden.

Om het beleid rondom preventie en vroegsignalering van schulden zo gericht mogelijk te kunnen opzetten, is het nodig dat gemeenten zicht hebben op de oorzaken voor het ontstaan van de schulden. Dit geeft gemeenten de mogelijkheid om daar bij het vormgeven van de inhoud van het preventie- en vroegsignaleringsbeleid rekening mee te houden. De oorzaken waar een gemeente in haar preventiebeleid het meest op kan inspelen zijn onbewuste psychologische processen en de rol van life-events, zoals echtscheiding, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid (zie het volgende hoofdstuk).

De onbewuste gedragingen hebben consequenties voor de preventie van schulden. Het effect van activiteiten die inspelen op motivatie, financiële kennis en vaardigheden, zoals voorlichting en budgetcursussen, is wellicht minder groot dan gedacht. Het zou daarentegen effectiever zijn wanneer huishoudens zich bewust worden van deze onbewuste psychologische mechanismen. Een gemeente die hier slim op in kan spelen kan meer bereiken met haar beleid voor preventie en vroegsignalering. Dit is niet gemakkelijk. Op welke manier kun je mensen aanzetten tot ander gedrag? Om deze vragen te kunnen beantwoorden is kennis van gedrag nodig. Kennis van recente wetenschappelijke inzichten uit de gedragseconomie en psychologie. Praktische tips voor gemeenten staan

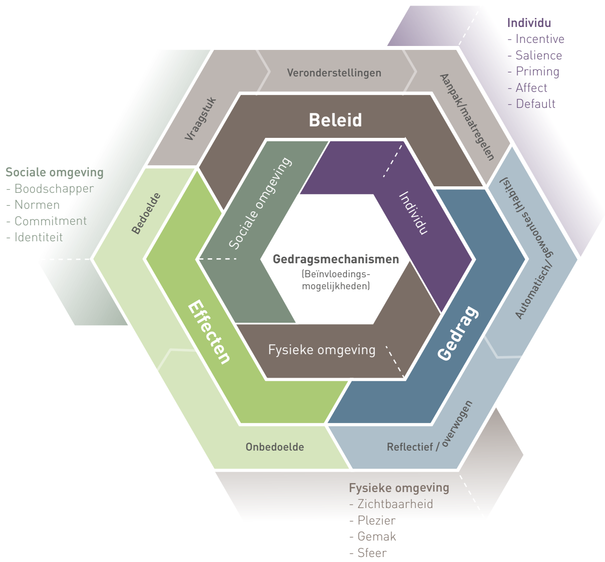
2 De tips in dit kader zijn gebaseerd op de informatie uit de interviews en uit literatuur op dit terrein.

hieronder, maar zijn ook te vinden in de handreiking '**De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk**' van de VNG.[3]

Een gemeente moet op zoek gaan naar instrumenten waarmee huishoudens met (risico op) problematische schulden zich bewust worden van hun (on)bewuste gedragingen die ten grondslag liggen aan hun financiële keuzes. Deze gedragingen leiden uiteindelijk tot een financieel minder gezonde situatie. Daarvoor heeft elke gemeente eerst kennis nodig van de belemmerende en bevorderende factoren. Effectief beleid ontwikkelen gaat makkelijker wanneer er kennis is over waarom de doelgroep zich gedraagt zoals hij doet. In onderstaande figuur staan de mogelijkheden om het gedrag te beïnvloeden weergegeven. Deze mogelijkheden lopen langs drie lijnen: de sociale omgeving, het individu en de fysieke omgeving.

Figuur 8

Mogelijkheden voor gedragsbeïnvloeding



Bron: Panteia

7.2.1 Individu

Gedragsverandering is effectiever als rekening wordt gehouden met de volgende elementen gericht op het individu[4]:

Incentive: een positieve of negatieve mentale prikkel die het (on)gewenste gedrag (on) waarschijnlijker maakt: 'beloning' of 'straf'.
Salience: dit zijn signalen die opvallen te midden van 'ruis', door hoeveelheid, anders zijn of nieuwheid, trekken ze bewust en/of onbewust de aandacht.

3 VNG en Platform 31, De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk, 2015.
4 The Institute for Government, MINDSPACE. Influencing behaviour through public policy, 2010.

Priming: ons gedrag en onze voorkeuren worden beïnvloed door boodschappen/beelden die we eerder onbewust verwerkt hebben.
Affect: de emotionele component in de verwerking en opslag van informatie (bijvoorbeeld beelden) is meestal sterker dan de rationele.
Defaults: een standaardoptie is een sterk instrument, omdat we geneigd zijn de standaardoptie te kiezen (zeker als de keuzes moeilijk zijn of er teveel opties zijn)

7.2.2 Fysieke omgeving

Gedragsverandering is gemakkelijker wanneer de volgende elementen gericht op de fysieke omgeving worden meegenomen[5]:
Zichtbaarheid: kenmerken van de fysieke omgeving kunnen onbewust het gedrag sturen (bijvoorbeeld een pijl op de vloer richting de trap in plaats van de lift leidt tot een groter aantal traplopers).
Plezier: een leuke gimmick trekt meer mensen aan en zorgt voor een goede stemming, waardoor men eerder het gewenste gedrag vertoont (bijvoorbeeld een trap die eruit ziet als een piano en geluid maakt als je erop loopt).
Gemak: een overzichtelijke en comfortabele omgeving zorgt dat mensen als vanzelf weten wat ze moeten doen (bijvoorbeeld de bewegwijzering in Schiphol die zo is ingericht dat je bijna niet na hoeft te denken).
Sfeer: een positieve sfeer zorgt voor een positieve stemming, die het bedoelde gedrag waarschijnlijker maakt (bijvoorbeeld geuren, muziek, licht, ruimte. De geur van vers brood in de winkel verhoogt de omzet).

7.2.3 Sociale omgeving

Gedragsverandering is ook afhankelijk van elementen in de sociale omgeving[6]:
Boodschapper: het doet er toe wie een boodschap uitzendt. We nemen meer aan van personen met wie we ons kunnen of willen identificeren of aan wie we autoriteit (deskundigheid, kennis etc.) toeschrijven.
Normen: we laten ons sterk beïnvloeden door opvattingen en gedrag van anderen met wie we ons willen of kunnen vergelijken.
Commitment: wanneer we ons publiekelijk aan een voornemen hebben gecommitteerd dan houden we ons daar vaker aan.
Identiteit: een goed gevoel over onszelf is van invloed op onze opvattingen en gedrag en wel sterker naarmate deze zichtbaarder zijn voor anderen.

Beïnvloedingsmogelijkheden voor gemeente

Om verandering van gedrag tot stand te brengen, moet een gemeente eerst de volgende stappen ondernemen:

- de doelgroepen van het preventiebeleid en de bijbehorende kenmerken benoemen.
- beginnen met het realistisch in kaart brengen van keuzes en gedrag binnen het

5 Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, Gedrag in beleid. Met psychologie en gedragseconomie het mobiliteitsbeleid versterken, 2011.
6 The Institute for Government, MINDSPACE. Influencing behaviour through public policy, 2010.

preventiebeleid. Welk gedrag speelt een rol? Hoe moet het beleid daarop inspelen?

- per doelgroep effectieve oplossingen zoeken op basis van de opgedane inzichten. Is een prikkel effectief, of werken sociale normen beter? Heeft een standaardkeuze op deze doelgroep een positief effect, of is 'framing' een slimmere strategie?
- per doelgroep de beïnvloedingsmogelijkheden in kaart brengen.

Hieronder geven we een voorbeeld van beïnvloedingsmogelijkheden op basis van het genoemde model. Andere voorbeelden zijn te vinden in de handreiking van de VNG: 'De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk'. De onderstaande elementen van gedragsverandering kan een gemeente toepassen bij beleid op het gebied van bewuste en onbewuste gedragingen die (kunnen) leiden tot een financieel ongezonde situatie. Beschouw dit als een eerste aanzet. Deze stappen vormen in de praktijk een proces wat tot stand komt na meerdere bijeenkomsten met kenners van de doelgroep en gedragsdeskundigen. Overigens zijn dit met name aanbevelingen die van pas komen als het huishouden reeds hulp heeft gezocht.[7]

Sociale omgeving

Boodschapper:
De rol van voorbeeld-/sleutelfiguren voor het huishouden is belangrijk. Dit kunnen schuldhulpverleners zijn, trajectbegeleiders, hulpverleners, maar ook vertrouwenspersonen in de privésfeer. Zij moeten het belang van een financieel gezonde situatie kunnen overdragen aan het huishouden, hen bewust maken van hun gedragingen, hen stimuleren om eraan te werken. Zij mogen ook zeker niet vergeten de huishoudens een schouderklopje te geven op het moment dat zij goed bezig zijn en regelmatig interesse tonen.
Train de sleutelfiguren om huishoudens op de juiste manier te benaderen.
Zorg voor voldoende overlegmomenten tussen sleutelfiguur en huishoudens en neem de (financiële) stand van zaken, de afspraken etc. op een concrete manier door.

Commitment:
Als een huishouden eenmaal zover is dat het hulp zoekt voor het oplossen van hun financiële problemen, moet de sleutelfiguur er voor zorgen dat de gemaakte afspraken niet vrijblijvend zijn. Dit is niet alleen duidelijker voor beide partijen het geeft huishoudens ook het gevoel dat zij 'serieus' worden genomen.

Sociale norm:
Achterhaal in gesprekken in hoeverre huishoudens zich bij hun financiële keuzes laten beïnvloeden door mensen in hun omgeving. Als dit het geval is, probeer dan duidelijk te maken dat dit niet verstandig is. Dit kan bijvoorbeeld door voorbeelden van andere huishoudens te geven die een vergelijkbare situatie hebben gehad als het desbetreffende huishouden en die uiteindelijk ook hun doelen hebben bereikt.

7 Sommige aanbevelingen zijn overigens al in andere delen van het hoofdstuk de revue gepasseerd.

Individu

Identiteit:
Geef huishoudens zelfvertrouwen dat zij het voor elkaar krijgen om hun financiële problemen op te lossen.

Default:
Zorg ervoor dat bij grotere financiële keuzes standaard ook de lange termijn gevolgen worden gegeven.

Priming:
Laat enkele filmpjes/reclames ontwikkelen met boodschappen die je wilt overbrengen (denk goed na over grotere financiële keuzes, voor schulden hoef je je niet te schamen, je bent niet de enige, kijk niet teveel naar je buurman)

Affect:
Breng in bovengenoemd promotiemateriaal ook emoties in beeld.

Prikkels:
Benader de huishoudens positief en ga uit van hun mogelijkheden en kansen om weer een financiële gunstige situatie te ontwikkelen.

Fysieke omgeving

Plezier en sfeer:
Creëer een prettige sfeer in de spreekkamer en tijdens contactmomenten. Probeer bijvoorbeeld extra aandacht te geven bij een mijlpaal die het huishouden bereikt.

Gemak:
Maak het huishoudens gemakkelijk. Vraag niet meerdere malen dezelfde gegevens op. Zorg voor duidelijk taalgebruik en overzichtelijke formulieren.

7.3 Geef laagdrempelig advies, betrek de omgeving en benadruk positieve kanten schuldhulpverlening

Bij het vormgeven van haar preventie en vroegsignaleringsbeleid van schulden is het belangrijk dat een gemeente ook zicht heeft op de manieren waarop huishoudens zelf omgaan met hun financiële problemen. Uit de resultaten blijkt dat de huishoudens met (risico op) financiële problemen als reactie hierop vooral bezuinigen en gaan zorgen voor meer inkomsten. Verder is duidelijk dat de huishoudens financiële problemen meestal als eerste met hun familie en vrienden bespreken. Daarnaast geven huishoudens aan het niet nodig te vinden om hulp of advies te vragen, zeker niet bij schuldhulpverlening. Verder geeft een minderheid van de huishoudens aan geen enkel overzicht te hebben over de in-en uitgaven. De meeste huishoudens houden overzicht door regelma-

tig afschrijvingen te controleren en inkomsten en uitgaven bij te houden in een kasboek/boekhoudprogramma. Verder lijken huishoudens niet goed voorbereid op financiële tegenvallers. De meeste huishoudens hebben weinig geld achter de hand om financiële tegenvallers op te vangen.

Tip voor gemeente: zorg voor onafhankelijk, laagdrempelig financieel advies

Vooral huishoudens met risicovolle schulden hebben het gevoel dat zij geen financiële problemen hebben of denken zelf te weten hoe zij hun financiële situatie kunnen oplossen. Tegelijkertijd lukt het veel huishoudens niet om goed te sparen. Ook hebben deze huishoudens achteraf vaak spijt van financiële keuzes. Een advies over meer spaargeld opbouwen of het wijzigen van financiële keuzes of gedrag kan hen helpen een positieve balans te houden. Er is dus een grote latente behoefte aan 'licht', laagdrempelig, onafhankelijk financiële hulp. Het gaat daarbij niet om de reguliere budgetcursussen, maar om een persoonlijk financieel advies, gegeven door een goedkope, onafhankelijke en laagdrempelige adviseur.

Tip voor gemeente: betrek de omgeving bij de hulpverlening

De financiële situatie van de huishoudens met problematische schulden maakt duidelijk dat zij verdergaande financiële problemen hebben en dat hun situatie complexer is dan van de risicohuishoudens. Veel huishoudens uit deze groep staat het water aan de lippen. Desondanks geeft het grootste deel uit deze groep aan geen financieel advies te vragen. Net als de risicogroep zouden zij pas bij echte financiële problemen naar schuldhulpverlening toegaan. De vaak al complexe financiële situatie gaat gepaard met problemen op andere terreinen. Dit maakt deze huishoudens met problematische schulden kwetsbaar. Hoe eerder zij bereikt worden en hun leven weer op de rails krijgen, hoe beter.

Een voordeel ten opzichte van de risicohuishoudens is dat huishoudens met problematische schulden al vaker te maken hebben met andere instanties: maatschappelijk werk, UWV, de sociale dienst, de psycholoog, thuiszorg, et cetera. Wanneer de gemeente een sociale kaart maakt en duidelijke werkafspraken maakt met deze instanties, kunnen hulpverleners alert zijn op financiële problemen en op de juiste manier doorverwijzen. Als het actieplan preventie en vroegsignalering goed is opgezet en de juiste partners daarbij zijn betrokken, moet dit proces in de praktijk goed verlopen.

Huishoudens bespreken hun financiële problemen vaak met familie en vrienden. Deze omgeving van de schuldenaar zou een rol kunnen spelen in de signalering en doorverwijzing naar schuldhulpverlenende instanties. Bij het bereiken van deze groep huishoudens moet vooral worden aangehaakt bij de mensen die zij in vertrouwen nemen. Het is uiteraard niet gemakkelijk om familie en vrienden een duidelijke rol in het preventiebeleid te geven, maar zijn er wel degelijk mogelijkheden. Een eerste mogelijkheid is overheidscommunicatie niet te richten op de schuldenaar, maar op de omgeving van de schuldenaar. De boodschap wordt dan bijvoorbeeld 'Help mensen in uw omgeving om

Hoofdstuk 1
Hoofdstuk 2
Hoofdstuk 3
Hoofdstuk 4
Hoofdstuk 5
Hoofdstuk 6
Hoofdstuk 7
Hoofdstuk 8
Bijlage I
Bijlage II

hun schulden op te lossen. Verwijs ze naar de gemeente'. Een tweede mogelijkheid is om mensen met schulden zelf een 'buddy' te laten kiezen die hen stimuleert om afspraken na te komen, enigszins vergelijkbaar met zelfhulpgroepen zoals Weight Watchers of Anonieme Alcoholisten.

Tip voor gemeente: benadruk dat schuldhulpverleners burgers willen helpen

De meeste huishoudens die gebruik maken van schuldhulpverlening, blijken er positief over te zijn, zowel over de inhoudelijke kant als de menselijke kant. De huishoudens die zich daar niet melden, hebben doorgaans een zodanig negatief beeld van schuldhulpverlening, dat zij een drempel voelen om zich te melden. Een gemeente moet daarom de positieve punten van schuldhulpverlening meer benadrukken. Te denken valt aan:

- Het inzetten van burgers die succesvol een schuldhulpverleningstraject hebben doorlopen als boegbeeld bij preventieve activiteiten
- Het bieden van concrete en realistische informatie in voorlichtingsfolders en op de website van de gemeente, waarbij ook vooroordelen worden benoemd en tegengesproken.
- In de eerste intake gesprekken met burgers duidelijk te zijn over wat de burgers van de gemeente kunnen verwachten en wat de gemeente van de burger verwacht.

8



Hoofdstuk 1
Hoofdstuk 2
Hoofdstuk 3
Hoofdstuk 4
Hoofdstuk 5
Hoofdstuk 6
Hoofdstuk 7
Hoofdstuk 8
Bijlage I
Bijlage II

8 Preventie en vroegsignalering van financiële problemen na een life-event

Life-events zoals scheiding, ontslag en ziekte vormen belangrijke factoren bij het ontstaan van schulden. Mensen die een life-event meemaken, zijn lang niet allemaal klanten van de gemeenten en schuldhulpverlening. Mochten zij financiële problemen krijgen, dan komen zij daar mogelijk wel terecht. Inspanning op preventief terrein voorkomt instroom in de toekomst. Dit hoofdstuk bevat concrete tips voor gemeenten om financiële problemen na een life-event te signaleren en voorkomen.

Veel huishoudens komen als gevolg van een life-event zoals een scheiding, ziekte of werkloosheid in financiële problemen. 'Door preventie-activiteiten juist aan te bieden op het moment dat iemand te maken heeft met een bepaalde life-event, kan de ontwikkeling of het ontstaan van schuldsituaties worden bijgestuurd of zelfs voorkomen', staat in de Schuldpreventiewijzer te lezen.[1]

De relatie tussen het meemaken van een life-event en financiële problemen maakt ook gemeenten en overige betrokken organisaties steeds meer bewust van preventie-activiteiten voor de mensen die een life-event meemaken. Gemeenten en andere betrokken organisaties zijn zoekende hoe zij dit het beste vorm kunnen geven. Dit wordt extra bemoeilijkt doordat er na een life-event, zoals echtscheiding of ontslag, geen direct contactmoment met de gemeente is. Bovendien zijn er tussen gemeenten en de partijen die op dat moment wél contact hebben met burgers – zoals werkgevers, advocaten en UWV - dikwijls (nog) geen samenwerkingsafspraken over signaleren, informeren en doorverwijzen.

In dit hoofdstuk bieden we handvatten aan gemeenten die hen kunnen ondersteunen bij het opzetten van preventie en vroegsignalering van financiële problemen na een life-event.[2] Ook geven we enkele lokale voorbeelden van gemeenten die preventie-activiteiten rondom life-events hebben opgezet.

1 Jungmann, N, F. van Iperen, Schuldpreventiewijzer, 2011.
2 Tijdens het onderzoek is extra aandacht besteed aan het meemaken van een life-event en de financiële gevolgen. Er is hierbij gekozen voor de life-events werkloosheid, scheiding en langdurig ziek/arbeidsongeschikt omdat dit de meest voorkomende life-events zijn. De wijze waarop dit is gebeurd, staat beschreven in de bijlage.

8.1 Gemeenten hebben leidende en coördinerende rol bij schuldpreventie rond life-events

Tijdens het onderzoek zijn twee bijeenkomsten met gemeenten en maatschappelijke organisaties georganiseerd. Hieruit volgen de volgende algemene beleidsaanbevelingen voor gemeenten.

8.1.1 Formuleer een visie op schuldpreventie life-events

De inrichting van de ondersteuning aan burgers om schulden na een life-event te voorkomen sluit aan bij de visie van de gemeente op schuldpreventie. De visie bevat de doelstellingen die de gemeente heeft met schuldpreventie. Is dat bijvoorbeeld de financiële zelfredzaamheid van burgers vergroten? Maatschappelijke kosten tegen gaan? Instroom in de bijstand voorkomen?

8.1.2 Van visie naar beleid: werk samen met lokale organisaties

Op basis van de visie worden de (budgettaire) kaders van het beleid bepaald. Welke middelen maak je vrij voor ondersteuning/voorlichting na een life-event? Op welke life-events leg je de nadruk? Hoe organiseer je een effectieve en efficiënte dienstverlening?

Ga als gemeente met lokale organisaties om de tafel en inventariseer welke organisaties hier een rol in kunnen/willen nemen. Dit zijn zowel de natuurlijke partners van de gemeente, zoals welzijns- en vrijwilligersorganisaties en sociaal raadslieden, maar ook private partijen als banken, deurwaarders, advocaten en notarissen. Voer het gesprek vanuit het gedeeld belang: financiële problemen van burgers voorkomen. Bouw vervolgens verder aan de samenwerking waarin elkaars expertise benut wordt.

Hieronder is weergegeven welke partijen een rol spelen bij de diverse life-events. Dit zijn de partijen die zich in samenwerking met de gemeenten (kunnen) inzetten voor de preventie en vroegsignalering van schulden. Ook de directe kring rondom de burgers die een life-event meemaken, zoals familie en vrienden, kan een rol spelen in de signalering, preventie en doorverwijzing bij financiële problemen. Dit overzicht is toegespitst op preventie en vroegsignalering op het gebied van schulden. Echter, genoemde betrokkenen kunnen ook een rol spelen bij andere problemen van mensen. Het optreden van een life-event gaat immers vaak gepaard met problemen op andere terreinen.

Scheiding:

- Zakelijk: advocaat, bank, hypotheekverstrekker, notaris, (overige) schuldeisers, mediator, werkgever
- Zorg: huisarts, psychologen, maatschappelijk werk, school, wijkteams
- Persoonlijk: familie, vrienden, kennissen

Werkloos:

- Zakelijk: UWV, werkgever, uitzendbureau, gemeente, schuldeisers
- Zorg: huisarts, psychologen, wijkteam, maatschappelijk werk
- Persoonlijk: familie, vrienden, kennissen

Arbeidsongeschikt:

- Zakelijk: werkgever, UWV, gemeente, schuldeisers
- Zorg: huisarts, apotheek, overige zorgverleners, psychologen, maatschappelijk werk, wijkteams,
- Persoonlijk: familie, vrienden, kennissen

Dit overzicht maakt duidelijk dat gemeenten er niet alleen voor staan. Diverse organisaties en personen komen in contact met mensen die een life-event hebben meegemaakt. Onder de regie van de gemeenten kunnen deze personen en organisaties een rol krijgen bij de preventie en vroegsignalering van financiële problemen na een life-event.

Het is goed als een gemeente een leidende en coördinerende rol inneemt bij de inzet van preventieactiviteiten van mensen die een life-event meemaken, om de volgende redenen:

- Life-events vormen belangrijke factoren bij het ontstaan van schulden. Mensen die een life-event meemaken, zijn lang niet allemaal klanten van de gemeenten en schuldhulpverlening. Mochten zij financiële problemen krijgen, dan komen zij daar uiteindelijk wel terecht. Inspanning op preventief terrein, voorkomt instroom in de toekomst.
- Een life-event komt nooit alleen. Vaak hebben mensen ook te maken met andere problematieken, zoals eerdere meegemaakte life-events of psychosociale problematiek. Dit betekent dat deze huishoudens met veel organisaties en (schuld) hulpverlening in contact zijn of zijn geweest. Deze organisaties kunnen allen een rol hebben bij preventie en vroegsignalering van schulden en van problemen op andere terreinen. De gemeente is de instantie bij uitstek die een uitgebreid netwerk van contacten heeft met andere organisaties. Hierdoor zijn de lijnen met deze organisaties korter, bijvoorbeeld om voorlichting te geven.
- Een gemeente kan vanuit haar coördinerende rol gemakkelijker nieuwe contacten aanboren om te helpen bij de preventie en vroegsignalering. We hebben reeds gezien dat de gemeente hier niet alleen voor staat. Uit de groepsgesprekken met diverse maatschappelijke organisaties werd duidelijk dat de bewustwording van het belang van preventie en vroegsignalering van schulden na een life-event er zeker is. Ook zijn er al diverse initiatieven in het land, waarbij meerdere organisaties zijn betrokken, die zich richten op het voorkomen van financiële problemen na een life-event.

8.1.3 Concrete tips

Voor het concreet vorm geven van schuldpreventie na een life-event, de volgende tips:

1. Biedt snel een helpende hand

Voor alle life-events geldt dat het snel hebben van overzicht over de financiële situatie, inzicht in het nieuwe inkomen een belangrijke voorwaarde is om schulden te voorkomen. De ondersteuning in Zwolle bijvoorbeeld biedt op het moment van overgang van werkloosheidsuitkering naar bijstandsuitkering overzicht van zowel de financiële situatie als de mogelijkheden voor hulp. Verder is in het buurtteam in de wijk Overvecht in Utrecht voor alle klanten waar de kostendelersnorm gaat gelden inzichtelijk gemaakt wat het nieuwe inkomen wordt. Hierdoor worden mensen snel bewust gemaakt van de veranderende situatie en kunnen daarnaar handelen.

De positieve keerzijde van het meemaken van een life-event is dat burgers die door een life- event geraakt worden juist dan open staan voor adviezen en informatie om financiële problemen aan te pakken. Het is dan een goed moment om nieuw gedrag aan te leren of gedrag bij te sturen. De aangeboden informatie moet passend zijn bij de life-event en op het juiste moment worden gedeeld en aangeboden door een deskundige of een sleutelfiguur binnen het netwerk van de persoon.[3] Dit pleit voor snelle actie nadat de life-event zich heeft voorgedaan.

2. Biedt anoniem betrouwbare informatie

Een groot deel van de mensen zoekt informatie over financiën en schulden anoniem op internet, zeker ook wanneer er vragen zijn over de financiële situatie na een life-event. De gemeente kan burgers helpen met het zoeken naar de juiste informatie op internet door bijvoorbeeld op de gemeentewebsite links te plaatsen naar betrouwbare landelijke websites, zoals zelfjeschuldenregelen.nl, nibud.nl, wijzeringeldzaken.nl en Berekenuwrecht.nl.

3. Biedt begrijpelijke informatie

Er is een groep die via internet niet bereikt wordt, bijvoorbeeld anderstaligen, laaggeletterden of mensen met een laag IQ. Voor deze groep is het belangrijk informatie zo beeldend mogelijk weer te geven. Maak folders zo beeldend mogelijk en leg ze neer op vindplaatsen. Ook videomateriaal kan gebruikt worden.

4. Maak professionals en vrijwilligers alert

Bij alle life-events geldt, breng het aanbod rond hulp bij financiën onder de aandacht bij verwijzers, zoals maatschappelijk werk, scholen, gezondheidscentra en huisartsen. Ga in gesprek over het belang voor deze partijen om schulden te voorkomen en creëer bewustzijn.

3 Jungmann, N. e.a., Handreiking schuldpreventie, 2012.

5. Maak samenwerkingsafspraken over doorverwijzen

Samenwerking van iedereen die betrokken is bij het signaleren van schulden na een life-event maakt de hulp doeltreffender en doelmatiger. Zorg ervoor dat betrokken partijen weten van de hulp die er is. Een gemeente kan niet alles zelf bieden, maar is onderdeel van een netwerk van externe partners. Maak gebruik van die keten en leg in goede samenwerkingsafspraken vast wie wat doet en wanneer. Belangrijk onderwerp daarbij is het uitwisselen van persoonsgegevens en de privacy. Regel met een formulier dat de cliënt toestemming geeft om gegevens uit te wisselen tussen organisaties en informeer de cliënt hierover.

6. Betrek zo mogelijk het sociale netwerk

Veel mensen die een life-event hebben meegemaakt, hebben te maken met een sociaal leven dat armer is geworden. Daar waar de levensgebeurtenis samengaat met conflicten en financiële problemen, zijn de mensen meer 'op zichzelf' geworpen. In dit soort situaties hebben emoties de overhand. Hulp vanuit de omgeving is hierbij essentieel. Maar het is niet vanzelfsprekend dat ondersteuning en motivatie vanuit de omgeving aanwezig zijn. Veel mensen zijn minder actief in hun sociale netwerk en dit netwerk is dan ook vaak kleiner dan men zou verwachten. Het is belangrijk voor hulpverleners hier goed op door te vragen en bij een klein netwerk zo nodig door te verwijzen naar ondersteunende instanties op zowel financieel als niet-financieel gebied. Overigens is de band met de familie – met name bij jongere mensen – gemiddeld genomen iets hechter geworden na de life-event.[4]

8.2 Goede voorbeelden op lokaal niveau

We beschrijven voorbeelden van schuldpreventie-activiteiten bij echtscheiding, ontslag en ziekte/arbeidsongeschiktheid die uitgevoerd worden op lokaal niveau. We gaan in op de concrete werkwijze, inzet van middelen en resultaten. We beschrijven de rol van de gemeente en sluiten af met tips voor implementatie op lokaal niveau.

8.2.1 Echtscheiding

Het Instituut Maatschappelijk Welzijn (IMW) in Breda heeft de cursus "Goed uit elkaar" ontwikkeld. Het is een goed voorbeeld om schulden rond een echtscheiding te voorkomen, omdat er een effectief werkproces is ingericht om de belangrijkste verwijzers (huisartsen, scholen, advocaten, Sociaal Teams, CJG Teams) in beeld te krijgen en te informeren over het aanbod.

4 Gebaseerd op interviews 'Huishoudens in de rode cijfers 2015.

Onderstaand kader bevat een beschrijving van doel, werkwijze, resultaten en personele inzet van de cursus. Verderop gaan we in op de rol van de gemeente en geven we tips voor het opzetten van een dergelijke cursus in een andere gemeente/regio.

Voorbeeld: Cursus "Goed uit elkaar" IMW Breda

De cursus "Goed uit elkaar" loopt in juni 2015 voor het tweede jaar. De cursus omvat vier informatieve themabijeenkomsten voor mensen die gaan scheiden maar nog geen definitieve beslissing hebben genomen:

- Voor- en nadelen van echtscheiding; door maatschappelijk werkers van sociaal teams
- Gevolgen voor kinderen; door maatschappelijk werkers van het CJG wijkteam
- De echtscheidingsprocedure; door een of twee advocaten
- De financiële gevolgen van een echtscheiding; door een of twee Sociaal Raadsmannen/vrouwen

Doel

Het doel van de cursus is de negatieve gevolgen van echtscheiding zoveel mogelijk beperken door mensen vroegtijdig voor te lichten. Volgens de cursuscoördinator voorkomt de cursus het maken van schulden als gevolg van een echtscheiding, omdat mensen relatief vroeg in het proces komen en dus goed voorbereid de nieuwe situatie ingaan.

Werkwijze

De bijeenkomsten vinden 's avonds plaats, van 19.00-21.00 bij het IMW in het centrum van Breda. Er zijn gemiddeld 12-16 mensen per cursus. Mensen worden geïnformeerd op de vier thema's en ontvangen nuttige tips. Soms worden ervaringen kort uitgewisseld waardoor interactie ontstaat onderling en met de professionals die de themabijeenkomst begeleiden. Daardoor ontstaat een open sfeer. Minimaal twee à drie keer per jaar worden de themabijeenkomsten gegeven.

In de bijeenkomst over de financiële gevolgen van echtscheiding worden de deelnemers geïnformeerd door een sociaal raadsman/vrouw. Men krijgt tijdens deze bijeenkomst informatie over financiën op verschillende gebieden (pensioenen, toeslagen, uitkeringen, verzekeringen). Om ervoor te zorgen dat dit beklijft is de informatie ook op papier voor de deelnemers beschikbaar. Ook is het altijd mogelijk om na de bijeenkomst of bij het inloopspreekuur van de sociaal raadslieden in de wijk langs te gaan om vragen te stellen of een individueel gesprek te plannen met een maatschappelijk werker of sociaal raadsman of vrouw. De sociaal raadsman die de cursus geeft zorgt ervoor dat de informatie altijd actueel is.

Na afloop van elke thema bijeenkomst wordt aan de deelnemers gevraagd wat er voor hen nuttig is geweest en wat ze eraan hebben gehad. Ook worden verbetertips gevraagd.

Na afronding van de vier bijeenkomsten vindt een evaluatie plaats met alle betrokken professionals: de advocaat, de sociaal raadsman, de medewerker CJG en maatschappelijk werker van IMW Breda. Hieruit volgen verbeterpunten voor een volgende cursus. Zo is er voor de continuïteit en verbinding naar de andere bijeenkomsten altijd één professional bij alle vier de bijeenkomsten aanwezig. Deze professional leidt elke thema avond kort in en is daarmee voor de deelnemers het bekende wekelijkse gezicht.

Doelgroep en aanmelding

De cursus is opengesteld voor alle inwoners van Breda. Er zijn geen (inkomens)criteria vooraf vastgesteld.

De aankondiging voor de cursus wordt verspreid door het IMW zelf maar ook door huisartsen, scholen, advocaten, Sociaal Teams, CJG Teams in Breda. Hierdoor worden veel mensen bereikt. Zes weken voor de start van de cursus gaat er een mailing uit naar alle huisartsen, basisscholen en scholen voor voortgezet onderwijs in het werkgebied (+/- 100 huisartsen, +/- 60 basisscholen en +/- 40 middelbare scholen en +/- 25 advocaten en het CJG). De aankondigingsmail wordt op intranet van het CJG gezet en doorgestuurd naar de Sociaal Teams in de wijken. In de aankondiging staan de data vermeld en staat een linkje naar een aanmeldformulier dat deelnemers kunnen downloaden. Deelnemers vullen NAW-gegevens in, kruisen aan naar welke bijeenkomst(en) ze willen en vullen in welke vragen ze willen behandelen. De formulieren worden naar het secretariaat van het IMW Breda gestuurd. De aankondiging wordt ook op de algemene website van het IMW geplaatst.

Resultaten

Reacties van deelnemers aan de cursus zijn positief. Men raakt geïnformeerd, stelt vragen en kan met elkaar ervaringen uitwisselen. Men kent de weg voor hulp, weet instanties beter te vinden. Men is positief over de keuzevrijheid. Men kan zelf bepalen welke bijeenkomsten te volgen. De cursuscoördinator geeft aan dat mensen vroegtijdig bereikt worden. Hierdoor gaat er een sterke preventieve werking van de cursus uit, mensen worden beter voorbereid op de nieuwe situatie. Dit verkleint de kans op schulden.

Inzet in uren

Voorbereiding en uitvoering: 4 uur pp per bijeenkomst. In totaal 2 personen. Uitzoekwerk na bijeenkomst: variërend van 0,5 uur tot 3 uur per bijeenkomst. Evaluatiebijeenkomst na afloop cursus: 8 uur totaal. Planning en communicatie, aanmeldingen registreren: 8 uur secretariaat. Totaal per cursus: 44-46 uur maatschappelijk werk, 8 uur secretariaat. Hier zitten ontwikkelingsuren niet in.

Meer informatie

Voor meer informatie kan contact worden opgenomen met Millie Broers, unithoofd/procesbegeleider en cursuscoördinator: mbroers@imwbreda.nl

De gemeente financiert de themabijeenkomsten vanuit de reguliere subsidie voor het maatschappelijk werk. De coördinator van de cursus geeft aan dat voor de samenwerking met de gemeente het belangrijk is vanuit een gedeelde visie te werken en daarover regelmatig met elkaar af te stemmen. Ook is het belangrijk de gemeente input te geven over wat de gevolgen zijn van echtscheiding voor ouders, kinderen, kwetsbare burgers en dit te vertalen in een actueel en nuttig aanbod wat aansluit bij behoeften van burgers. Op deze manier wordt duidelijker voor de gemeente waarom bijeenkomsten zoals deze nodig zijn en welke problemen ermee voorkomen worden.

Tips voor het implementeren

- Maak een overzicht van alle belangrijke organisaties in de eerste lijn die dichtbij de burger zitten en van de cursus moeten weten. Begin bij de organisaties die al in het netwerk van de gemeente zitten en ga met hen in gesprek over welke andere organisaties verwijzers kunnen zijn.
- Als het voorlopig overzicht met belangrijkste verwijzers compleet is, breng het aanbod onder de aandacht en ga in gesprek met de sleutelfiguren per organisatie. De zorgcoördinatoren of schoolmaatschappelijk werk in het onderwijs, praktijkondersteuners bij de huisartsen en maatschappelijk werkers via het CJG en het Sociaal Team.
- Richt het gesprek op waarom doorverwijzen belangrijk is. Spreek het gedeeld belang aan, bijvoorbeeld bij huisartsen het voorkomen dat patiënten herhaaldelijk met klachten komen waar de huisarts zelf geen oplossing voor kan bieden.
- Zorg voor een eenvoudig aanmeldformulier via internet en biedt keuze vrijheid. Zorg ervoor dat deelnemers zelf kunnen bepalen welke bijeenkomsten zij volgen.
- Evalueer de opbrengst van elke bijeenkomst met de deelnemers en verbeter de opzet van de avonden op basis van tips van de deelnemers.

In onderstaand kader nog enkele andere initiatieven uitgevoerd door gemeenten in samenwerking met maatschappelijk werk.

Andere initiatieven:

- Echtscheidingsspreekuur, samenwerking Centrum Jeugd Gezin (CJG), schoolmaatschappelijk werk en advocatenkantoor Dommerholt in Zwolle. Een advocaat houdt één maal per week spreekuur in het Centrum voor Jeugd en Gezin. De belangrijkste punten van gesprek zijn omgangsproblemen en relatieproblemen. In juni 2015 is de gemeente Zwolle voornemens de verbinding tussen het echtscheidingsspreekuur en schulddienstverlening te verstevigen.
- Echtscheidingsspreekuur Stichting de Wering en gemeente Hollandse Kroon. Op afspraak een gesprek met een maatschappelijk werker van stichting de Wering over alle vragen rondom echtscheiding. Ook financiële vragen worden besproken.

8.2.2 Ontslag

De verschuiving van werk naar een werkloosheidsuitkering gaat gepaard met een inkomensachteruitgang. Als men hier niet tijdig de uitgaven op aanpast, is de kans op schulden aanzienlijk. Als de WW langer aanhoudt en het ziet er naar uit dat mensen in de Bijstandwet terecht komen, volgt een verdere inkomensachteruitgang. Het UWV en de gemeente Zwolle informeren en activeren mensen die een dergelijke situatie meemaken, creëren bewustwording en helpen met het maken van overzicht en het vinden van werk. Waar mogelijk wordt direct actief ingezet op het vinden van werk, zodat financiële problemen voorkomen worden.

Voorbeeld: Preventiebijeenkomst UWV en gemeente Zwolle

Het UWV in Zwolle stuurt uitnodigingsbrieven naar klanten waarvan de WW-uitkering op korte termijn eindigt en die mogelijk bij de gemeente een verzoek gaan doen om een uitkering op grond van Participatiewet- of de wet Inkomensvoorziening oudere en arbeidsongeschikte werklozen. De klanten ontvangen een uitnodiging voor een preventiebijeenkomst bij de gemeente. De bijeenkomsten worden vanaf juni 2014 maandelijks gehouden. Het UWV schrijft elke maand 100-120 mensen aan. Ongeveer 25 deelnemers melden zich aan voor de bijeenkomst.

Doel

Het primaire doel van de gemeente is een aanvraag voor een uitkering voorkomen. Daarnaast heeft de bijeenkomst tot doel financiële problemen te voorkomen, te signaleren en een start te maken met het aanpakken of hanteerbaar maken, idealiter door het vinden van betaald werk. In de bijeenkomst worden mensen geïnformeerd over de regelingen en voorzieningen waar zij recht op hebben, ook op het gebied van hulp bij financiële problemen. Er wordt informatie gegeven over het proces van uitkering aanvragen, hoogte van de uitkering, rechten en plichten, re-integratie en minimaregelingen van de gemeente of regelingen van andere organisaties (bijvoorbeeld de belastingdienst, het Jeugdsportfonds). Ook wordt de mogelijkheid van een budgetadviesgesprek of hulp bij thuisadministratie geboden.

Werkwijze

De preventiebijeenkomsten worden begeleid door een beleidsadviseur inkomensvoorzieningen van de gemeente Zwolle. Ook is er een vrijwilliger van de thuisadministratie aanwezig. Deelnemers worden geïnformeerd over het proces van bijstandsuitkering aanvragen, hoogte uitkering, rechten en plichten, re-integratie en minimaregelingen. Met de deelnemers wordt in gesprek gegaan over het lagere inkomen, hoe men denkt hiermee rond te komen, het vinden van werk en de manieren waarop de gemeente hiermee kan helpen: de werkcoach voor bemiddeling naar werk, medewerker Poort voor een brede intake van arbeidsmogelijkheden, de consulent inkomen voor minimavoorzieningen, de consulent schulddienstverlening voor hulp bij schulden en de vrijwilligers voor hulp bij thuisadministratie. Ook wordt er doorverwezen naar andere instanties (bijvoorbeeld Stichting Meedoen, Jeugdsportfonds, belastingdienst, enz.).

Doelgroep en aanmelding
Mensen waarvan de WW-uitkering op korte termijn eindigt en die mogelijk bij de gemeente een verzoek gaan doen om een Pw- of Ioaw-uitkering worden voor de bijeenkomst uitgenodigd met een brief. Vervolgens melden ze zich via email aan bij de gemeente.

Resultaten
In de periode van 10 maanden zijn er vijftig mensen versneld aan het werk gekomen. Bij deze mensen worden aanvragen voor een uitkering bij de gemeente en de kans op schulden verkleind omdat ze weer een inkomen hebben . Bij deze mensen is de neerwaartse spiraal van inkomensachteruitgang – van loondienst, naar WW, naar mogelijk een uitkering van de gemeente – doorbroken. Een belangrijk resultaat. De contactpersoon van de gemeente Zwolle voor de preventiebijeenkomsten merkt op dat mensen erg graag aan het werk willen en zich veel zorgen maken over hun toekomstige financiële situatie. Werk is een belangrijke factor om een verslechtering van de financiële situatie te voorkomen.

Er melden zich gemiddeld 2 mensen per maand na de preventiebijeenkomst voor een gesprek / dienstverlening van schulddienstverlening Zwolle. Met deze mensen is telefonisch contact gezocht door het team schuldhulpverlening. Het is helaas niet bekend welke ondersteuning deze mensen verder hebben ontvangen, omdat dit niet is geregistreerd.

De contactpersoon van de gemeente Zwolle voor de preventiebijeenkomsten geeft aan dat de snelle en persoonlijke aanpak werkt. De bijeenkomst maakt mensen bewust van de nieuwe situatie en biedt hen een overzicht van het aanbod van de gemeente. Men maakt vervolgens zelf een afweging welke ondersteuning nodig is.

Inzet in uren
- Voorbereiding organisatie en evaluatie preventiebijeenkomsten: 10 uren per maand
- Inzet consulenten schulddienstverlening: 1,5 uur per maand (2 personen per maand, met een gesprek van gemiddeld 45 min.). Hierbij zijn de vervolgacties niet meegenomen, bijvoorbeeld het opstarten van een schulddienstverleningtraject.
- Inzet werkcoaches/medewerker Poort: 11 uren per maand (15 personen per maand, met een gesprek van gemiddeld 45 min).

Meer informatie
Voor meer informatie kan contact worden opgenomen met Leo Schoorlemmer, beleidsadviseur: lagm.schoorlemmer@zwolle.nl

De gemeente financiert de bijeenkomsten en onderhoudt contacten met UWV. De samenwerking met UWV verloopt goed, omdat er een duidelijke splitsing is in taken. Het UWV stuurt de uitnodigingsbrieven, de gemeente organiseert en begeleidt de bijeenkomsten. In deze aanpak werken werkcoaches, medewerkers Poort (brede intake), het team schuldhulpverlening en vrijwilligers thuisadministratie binnen de gemeente samen.

Tips voor het implementeren

- Zoek contact met UWV en benadruk het gedeeld belang.
- Neem UWV werk uit handen door zelf de brieven te maken
- Interne organisatie: Volg mensen die hulp nodig hebben na de preventiebijeenkomst. Welke ondersteuning hebben zij nodig en wat zijn daar de resultaten van? Dit biedt overzicht van de effecten van de preventiebijeenkomsten. Hoeveel mensen komen versneld aan een baan? Maar ook, hoeveel mensen worden vroegtijdig met hun financiële vragen geholpen zodat schulden voorkomen worden?
- Gebruik het bestand van UWV van genodigden voor de bijeenkomst om het bereik te monitoren. Hoeveel mensen komen er daadwerkelijk en met welk soort vragen/problematiek? Inzicht hierin biedt aanknopingspunten om dienstverlening te optimaliseren, vragen adequaat en efficiënt te beantwoorden.
- Breng ondersteuning/maatschappelijk werk/informatie ook via internet onder de aandacht.
- Laat in het gesprek over werk ook ruimte voor vragen over omgaan met financiën. De ervaring in Zwolle is dat mensen graag aan het werk willen, maar ook veel zorgen hebben over de financiën en het sluitend krijgen van de begroting. Zwolle zet medewerkers in die van beiden kennis hebben. Medewerkers kunnen zowel de arbeidsmogelijkheden inschatten als de kans op financiële problemen. Vervolgens verwijzen zij door naar de benodigde ondersteuning.

In onderstaand kader nog enkele andere initiatieven rond de samenwerking tussen gemeenten en werkgevers.

Andere initiatieven:

- In de gemeente Tytsjerksteradiel ondersteunt welzijnsorganisatie KEaRN mensen met financiële problemen in samenwerking met de kredietbank met getrainde vrijwilligers. Daarnaast is KEaRN in juli 2015 in gesprek met verschillende werkgevers over hoe zij hun werknemers ondersteunen bij problemen rond financiën.
- Wijzer in Geldzaken maakt in samenwerking met SZW, Divosa, Nibud en NVVK een website speciaal voor werkgevers met informatie om schulden bij hun werknemers te signaleren en te voorkomen. De site is in juli 2015 nog in ontwikkeling en is naar verwachting in 2016 operationeel. Op verschillende plekken zal doorverwezen worden naar de gemeente voor informatie, advies of ondersteuning. www.wijzeringeldzaken.nl

- De gemeente Rotterdam is in juli 2015 voornemens met de eigen HRM afdeling in gesprek te gaan over het bespreekbaar maken van financiële problemen bij werknemers. De gemeente Rotterdam wil meer inzicht in wat er nodig is om dit onderwerp vroegtijdig bespreekbaar te maken bij werknemers, zodat de gemeente ook andere werkgevers kan bewegen te helpen om schulden bij werknemers te voorkomen.

8.2.3 Ziekte/arbeidsongeschiktheid

Bij mensen die langdurig ziek of arbeidsongeschikt raken zijn meerdere hulpverleners betrokken. Bijvoorbeeld de bedrijfsarts, de huisarts en het UWV. Ook is er vaak contact met andere zorgorganisaties, zoals maatschappelijk hulpverleners. Dit zijn belangrijke partijen die financiële problematiek signaleren. We zoomen hier in op de huisarts als belangrijke verwijzer op lokaal niveau. De huisarts werkt lokaal en heeft met mensen die langdurig ziek/arbeidsongeschikt zijn vaak een vertrouwensrelatie opgebouwd. In onderstaand kader een goed voorbeeld van hoe de samenwerking rond schuldpreventie met gemeenten en huisartsen op lokaal niveau is vormgegeven.

Voorbeeld: Buurtteam Overvecht – Vechtzoom, intensieve samenwerking met huisartsen

In buurtteam Overvecht - Vechtzoom is een intensieve samenwerking met 12 huisartsen opgericht rond het signaleren van schuldenproblematiek en doorverwijzen naar het buurtteam.

Doel

Het doel van de samenwerking is dat schuldenproblematiek vroegtijdig gesignaleerd wordt bij huisartsen en doorgezet wordt naar het buurtteam, zodat schulden vroegtijdig aangepakt kunnen worden.

Werkwijze

Er is samenwerking met 12 huisartsen, de praktijkondersteuners en de GGZ in de buurt. Het buurtteam kent twee aandachtsfunctionarissen specifiek voor gezondheidscentra. Deze gaan elke maand langs bij de huisartsen, in hun pauze. Ze praten de huisarts bij over ontwikkelingen en welke voorlichting en ondersteuning het buurtteam biedt. Ze leggen folders neer van het buurtteam waarin vermeld staat dat hulp bij schulden geboden wordt. Met de praktijkondersteuners is periodiek overleg over concrete casussen. Soms brengen de praktijkondersteuners dan casussen in waar het buurtteam dan op af gaat. Direct aanmelden van casussen bij het buurtteam gebeurt niet, bij 1 signaal, vanwege de privacy. De huisarts licht de cliënt voor over de ondersteuning die het buurtteam kan bieden. De huisarts vraagt niet specifiek naar financiële problemen, maar weet wel dat buurtteam daarbij helpt. Buurtteam laat het aan huisarts over hoe deze het onderwerp ter sprake brengt.

Huisarts en buurtteam denken in juli 2015 samen na over een ICT project 'Samen Online', waarin de klant eigen regie neemt. Met dit programma kan de klant zelf contact opnemen met hulpverlener, afspraken inplannen en logboek bijhouden.

Doelgroep en aanmelding

Het buurtteam is gericht op vragen van burgers in de wijk Overvecht-Vechtzoom. Burgers komen via de huisarts bij het buurtteam terecht, maar ook via andere verwijzers zoals MEE, Lister (begeleidt mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen), Jobstap (bemiddelt mensen met een arbeidsbeperking bij het vinden en behouden van een baan, U-centraal (welzijn), Sociaal Juridische Dienstverlening, huiselijk geweld, afdeling Werk en Inkomen van de gemeente.

Resultaten

In juni 2015 zijn er 170-180 cliënten in begeleiding bij het buurtteam. Een groot deel daarvan krijgt begeleiding bij financiële problemen. Er wordt niet bijgehouden via welke verwijzer men binnen komt. De aandachtsfunctionaris gezondheid ziet als belangrijkste resultaat dat burgers minder van kastje naar de muur worden gestuurd en dat professionals veel dichter bij elkaar zitten en daardoor meer samenwerken.

Inzet in uren

Met de samenwerking tussen buurtteam en huisartsen is één professional 8 uur per week bezig. Dit zijn uren voor het onderhouden van de contacten. Het opstarten van een dergelijk netwerk is hierin niet meegerekend.

Meer informatie

Voor meer informatie kan contact worden opgenomen met Yvonne van Baardwijk, buurtondernemer Overvecht-Vechtzoom: y.van.baardwijk@buurtteamsutrecht.nl

---

De gemeente financiert het buurtteam en verwijst mensen door van de afdeling werk en inkomen of WMO naar het buurtteam. Het buurtteam is voornemens meer met vrijwilligers te gaan werken en hierin samen met de sociaal raadslieden van de gemeente op te trekken.

Tips voor het implementeren

- De aandachtsfunctionaris gezondheid geeft aan dat het belangrijk is om de huisartsen in hun pauze te bezoeken, zodat het hen geen extra tijd kost. Fysiek bezoeken is heel belangrijk. Elkaar zien betekent dat je eerder met elkaar gaat samenwerken;
- In de uitvoering een gezamenlijk project, zoals nu het ICT project 'samen online' geeft de samenwerking concreet vorm.
- Het belang voor de huisarts zichtbaar maken is belangrijk. Benadruk voor de huisarts de meerwaarde dat hij/zij geen tijd meer hoeft te besteden aan een patiënt die herhaaldelijk terug komt zonder dat de huisarts een oplossing kan bieden.

Andere initiatieven:
Gemeenten bieden chronisch zieken en gehandicapten met hoge zorgkosten en een laag inkomen een tegemoetkoming in de zorgkosten. Dit doen zij onder andere via een collectieve aanvullende zorgverzekering voor deze groep af te sluiten. Dit kan preventief werken, omdat de doelgroep op deze manier gecompenseerd wordt voor de hoge zorgkosten. Gemeenten kunnen via het CAK informatie krijgen over de voormalige doelgroep Wtcg/CER en met betrekking tot de Wtcg de voormalige doelgroep met een laag inkomen direct aanschrijven. Zie dit bericht: http://www.invoeringwmo.nl/actueel/nieuws/beleidsinformatie-van-cak-voor-gemeenten-ivm-afschaffing-wtcgcer.

8.2.4 Lokale samenwerking met private partijen dichtbij een life-event

Het project Eurowijzer, een project in Ommen-Hardenberg, is een voorbeeld van lokale samenwerking rond preventie van schulden tussen publieke en private partijen. De private partijen zijn o.a. banken, advocaten, werkgevers en deurwaarders. Deze organisaties zijn belangrijke signaleerders van schuldenproblematiek na een life-event. Dit project beschrijven we in dit hoofdstuk omdat het een voorbeeld is om de samenwerking met private partijen dichtbij een life-event vorm te geven.

Voorbeeld: Project Eurowijzer, publiek-private samenwerking rond schuldpreventie
Het project Eurowijzer is een lokale samenwerking die zowel op strategisch als uitvoerend niveau is vormgegeven. Er ontstonden in Hardenberg in 2013 twee initiatieven.

1. Het Bureau Sociaal Raadslieden dat vanuit de toename van cliëntenvragen een Budgetteam wilde opstarten.
2. Deurwaarder uit de regio die professionele en vrijwillige organisaties met elkaar wilde verbinden.

Dit laatste initiatief werd door de gemeente Hardenberg voorgelegd aan professionele en vrijwillige organisaties tijdens de conferentie " Schulden eigen schuld?" in Maart 2013. Hierna ontstond het idee om beide initiatieven te verenigen. Het product hiervan is EuroWijzer. In het project werken partijen aan de kant van de schuldeiser – zoals deurwaarders en banken – en partijen aan de kant van de cliënt – zoals maatschappelijk werkorganisaties en Sociaal Raadslieden samen vanuit een gedeeld belang: een vroegtijdige aanpak van schuldenproblematiek. Vanuit dit gezamenlijk belang is het project ontstaan.

Doel
Doel van het project is schulden bij gezinnen in de gemeente Hardenberg voorkomen door een preventieve aanpak waarin publieke en private partijen samen signaleren, doorverwijzen en kennis delen.

Werkwijze
Om dit doel te bereiken is een netwerkorganisatie opgezet, een budgetteam van vrijwilligers geformeerd en worden netwerk- en voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd.

Netwerkorganisatie
De netwerkorganisatie bestaat uit een adviesgroep en een ontwikkelgroep. In de adviesgroep zitten een Bewindvoerder, Deurwaarder, Bankdirecteur, Faillissementsadvocate, Ondernemer en een Hypotheekverstrekker. Deze komen twee keer per jaar bij elkaar rond een bepaald thema. De projectcoördinator van Eurowijzer zit deze bijeenkomsten voor. Enerzijds wordt informatie opgehaald hoe deze partijen tegen een bepaald thema aankijken, anderzijds worden de leden van de adviesgroep bijgepraat over ontwikkelingen rond dat thema bij de gemeente, de welzijnsorganisatie en de sociaal raadslieden. Een voorbeeld is het onderwerp beschermingsbewind. Ook is afgesproken dat de leden van de adviesgroep tussentijds beschikbaar zijn voor vragen per mail van leden van de ontwikkelgroep.

In de ontwikkelgroep zit algemeen maatschappelijk werk, generalisten van diverse gebiedsteams, WWB consulent (senior), Thuiszorgorganisatie, Welzijnsorganisatie, Diaconaal platform, Sociaal Raadslieden, Humanitas thuisadministratie. Deze komt zes keer per jaar bij elkaar. Er wordt casuïstiek besproken. De projectcoördinator van Eurowijzer haalt specifieke vragen op die zij mailt naar de adviesgroep. Zij koppelt het antwoord dan weer terug aan de leden van de ontwikkelgroep.

Budgetteam
Het budgetteam bestaat uit 12 vrijwilligers, getraind door sociaal raadslieden. In de training is naast administreren en financiële vaardigheden ook aandacht besteed aan motiverende gesprekstechnieken. Het team helpt 80 gezinnen met overzicht creëren over de financiën, de administratie op orde brengen en het maken van een budgetplan. De vrijwilliger ziet erop toe dat de cliënt de afspraken met de netwerkpartners nakomt (bijvoorbeeld met maatschappelijk werk of kredietbank) en bereidt – wanneer nodig – samen met de cliënt de intake bij schuldhulpverlening bij de kredietbank voor. De vrijwilligers worden gefaciliteerd en ondersteund door Sociaal Raadslieden.

Netwerk- en voorlichtingsbijeenkomsten
Eurowijzer organiseert voorlichtingsbijeenkomsten op centrale locaties, zoals in wijkcentra, op het stadhuis en in scholen. Doel van deze bijeenkomsten is om de activiteiten en de bedoeling van Eurowijzer breed bekend te maken. De projectorganisatie wilde ook in bedrijven dergelijke bijeenkomsten organiseren en werknemers voorlichten over schuldpreventie. Werkgevers staan hier tot nu toe afwijzend tegenover omdat ze inschatten dat werknemers niet in een groep hierover willen praten vanwege schaamte. Wel zijn folders verspreid over Eurowijzer bij de twee werkgevers.

Rond actuele thema's worden netwerkbijeenkomsten georganiseerd. Recentelijk stonden de thema's schuldpreventie en eigen woning en beschermingsbewind op het

programma. De bijeenkomsten worden altijd geopend en afgesloten door de wethouder van de gemeente. In de ontwikkel- en adviesgroep worden de thema's voor de bijeenkomsten opgehaald en concreet gemaakt. Er worden thema-experts uitgenodigd. De leden van de groepen ontmoeten elkaar in deze bijeenkomsten.

Doelgroep en aanmelden

Mensen komen via werkgevers, de leden van de ontwikkelgroep en de Samen Doen Teams (wijkteam waarin welzijn, jeugd & gezin, WMO, MEE en Maatschappelijk Werk vertegenwoordigd is) bij het budgetteam van Eurowijzer terecht. Ook is er in lokale kranten geadverteerd over Eurowijzer en staat het initiatief vermeld op de gemeentewebsite.

Met twee grote werkgevers is contact gezocht. Eén werkgever is een bekende uit het netwerk van welzijnsorganisatie de Stuw, de andere werkgever is via de wethouder benaderd. Het zijn grote bedrijven met ieder meer dan 150 medewerkers en voornamelijk laag geschoold personeel. De kans dat bij deze medewerkers ondersteuning nodig is bij de financiën is reëel. Met hen is afgesproken dat zij medewerkers waar loonbeslag voorkomt of die gevraagd hebben om een voorschot door te sturen naar het budgetteam. Bij deze werkgevers liggen ook folders voor werknemers met informatie over het budgetteam. De werkgevers werken mee aan dit initiatief omdat zij het directe belang inzien. Zij kunnen ziekteverzuim voorkomen, hun werknemers gezond houden.

Er wordt niet bijgehouden via welke kanalen mensen precies binnenkomen. De projectcoördinator schat echter in dat het merendeel van de gezinnen via de netwerkpartners binnenkomt. Ze schat in dat 10% direct via advertenties in de lokale krant of de informatie op de gemeentewebsite binnenkomt.

Resultaten

Van de 80 gezinnen die geholpen worden door het budgetteam gaat 15% richting de kredietbank voor een schuldhulpverleningstraject, omdat de schulden te hoog zijn voor het budgetteam om aan te pakken (meer dan 5000 euro). 35% van de aanmeldingen wordt doorverwezen naar maatschappelijk werk, omdat er andere problematiek speelt zoals verslaving. 50% van de gezinnen heeft lichte schulden en wordt door vrijwilligers van het budgetteam geholpen. Publieke en private organisaties ontmoeten elkaar en ontwikkelen een kennisnetwerk. Het netwerk groeit. Het thema voor de volgende netwerkbijeenkomst is schulden en ZZP'ers. Een netwerkorganisatie van ZZP'ers in een buurgemeente hoorde hierover en heeft zich toen aangemeld voor de bijeenkomst om bij te dragen aan de discussie.

Inzet

30 uur per week, verspreid over twee medewerkers van welzijnsorganisatie de Stuw.

Meer informatie

Marianne Kwant, projectcoördinator Eurowijzer m.kwant@destuw.nl

Hoofdstuk 1 Hoofdstuk 2 Hoofdstuk 3 Hoofdstuk 4 Hoofdstuk 5 Hoofdstuk 6 Hoofdstuk 7 Hoofdstuk 8 Bijlage I Bijlage II

Welzijnsorganisatie De Stuw en het Bureau Sociaal Raadslieden – beiden onafhankelijke stichtingen - voeren het project uit met financiering van de gemeente. De gemeente faciliteert de netwerkbijeenkomsten in het gemeentehuis. De wethouder opent alle grote netwerkbijeenkomsten. Het project staat genoemd op de website van de gemeente. Als onafhankelijke stichtingen geven De Stuw en het Bureau Sociaal Raadslieden advies aan de gemeente over wat belangrijke speerpunten zijn in toekomstig beleid. Ieder kwartaal legt de projectorganisatie financiële verantwoording af aan de gemeente. Ook het werkplan is met de gemeente afgestemd.

Tips voor het implementeren

- Het initiatief moet politiek gedragen zijn. De gesprekken met de leden van de adviesgroep zijn gevoerd samen met de wethouder. Elke netwerkbijeenkomst opent de wethouder en onderstreept telkens het belang.
- Een sterke maatschappelijke partner die in zijn netwerk verspreidt: de deurwaarder die over dit project richting banken heel enthousiast was.
- Heb duidelijk voor ogen wat je van de private partners wil. In dit project gaat het om tijd en kennis.
- Een dergelijk initiatief werkt vooral bij partijen die lokaal opereren. De Rabobank wilde meewerken, de drie andere banken in de gemeente die vooral landelijk aangestuurd worden niet. Dit zelfde geldt voor de deurwaarder die mee doet. Deze heeft zichzelf aangemeld. Bij de andere deurwaarders liep medewerking spaak op landelijke beleidsbepalingen.
- Investeer in het gedachtegoed, praat daarover met elkaar, leg het heel vaak uit en blijf enthousiast. De projectcoördinator presenteert bij Plaatselijk Belang, de Wijk Teams, bij de Kredietbank.
- Neem als projectorganisatie een faciliterende houding aan en laat de experts uit het netwerk de inhoud verzorgen.
- Blijf zoeken naar nieuwe partijen in de lokale context die aan willen sluiten.

Methodologische verantwoording

Doelstelling en onderzoeksvragen

Hoofddoel van het onderzoek is het bieden van inzicht in de aard en omvang van het aantal huishoudens met problematische schulden of een risico daarop. Daarnaast zijn twee nevendoelen geformuleerd:

- Het inzichtelijk maken van veranderingen ten opzichte van de resultaten van het onderzoek in 2012 en, waar mogelijk, in 2009.
- Het verder vergroten van de bruikbaarheid van het onderzoek, door aan te sluiten bij de informatiebehoefte van gemeenten, en door het toegankelijk maken van alle relevante informatie voor gemeenten ten behoeve van het in te zetten beleid.

Leidraad voor het onderzoek waren de volgende onderzoeksvragen (tussen haakjes staat het hoofdstuk waarin de vraag wordt beantwoord):

1. Hoe groot is het aantal huishoudens in Nederland met problematische schulden? (hoofdstuk 3)
2. Hoe groot is het aantal huishoudens in Nederland met een risico op problematische schulden? (hoofdstuk 3)
3. Welke regionale verschillen zijn er in het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden? (hoofdstuk 3) Wat is het type huishouden met een (risico op) problematische schulden? (hoofdstuk 4)
4. Wat zijn oorzaken voor (het ontstaan van) problematische schulden? Welke gedragscomponenten spelen daarbij een rol? (hoofdstuk 5)
5. Waar en op welke wijze zoeken huishoudens met een (risico op) problematische schulden naar oplossingen? (hoofdstuk 6)
6. Van welke hulpverlening maken huishoudens (met een risico op) problematische schulden gebruik? Waarom? Welke drempels zijn er om van gemeentelijke schuldhulpverlening gebruik te maken? Wat doen huishoudens als zij niet tot de gemeentelijke schuldhulpverlening worden toegelaten? (hoofdstuk 6)
7. In hoeverre is er sprake van eerdere situaties van (een risico op) problematische schulden en gebruik van hulpverlening (recidivisten)?[1]
8. Wat zijn de veranderingen ten opzichte van 2012 en 2009 en wat zijn de verklarende factoren daarvoor? (hoofdstuk 2 t/m 7)
9. Welke aanbevelingen voor gemeentelijk schuldhulpverleningsbeleid vloeien voort uit de beantwoording van de onderzoeksvragen? (hoofdstuk 7)

1 Deze vraag is op basis van ons onderzoek niet te beantwoorden. Het onderzoek "Op weg naar een schuldenvrij leven" (Madern, 2015, blz 45) stelt dat er weinig concrete getallen bekend zijn over recidive in de schuldhulpverlening en noemt obv publicaties over 3 individuele gemeenten uit 2011 en 2012 percentages rond de 30%. Ook verwijzen we naar het onderzoek 'Duurzaamheid schuldentrajecten, SEO, 2015' dat de financiële positie van ex-schuldenaren in beeld brengt.

Onderzoeksopzet

Bij de opzet van het onderzoek is in grote lijnen de methodiek en het stappenplan aangehouden dat ook is toegepast bij de 0-meting (2009) en de 1-meting (2012) van het onderzoek Huishoudens in de Rode Cijfers. De opzet van het onderzoek is op drie punten gewijzigd:

- Om de bruikbaarheid voor gemeenten te vergroten, is een veel grotere steekproef van huishoudens in de internetenquête getrokken. Hierdoor zijn nauwkeurige uitsplitsingen te maken van het aantal huishoudens met betalingsachterstanden en/of een risico op problematische schulden naar arbeidsmarktregio. Een uitsplitsing naar gemeente was binnen het budget van het onderzoek niet mogelijk. Hiervoor hadden zo'n 90.000 huishoudens geënquêteerd moeten worden.
- Om de representativiteit van het onderzoek verder te vergroten, zijn meer diepte-interviews afgenomen: 200 interviews in plaats van 180.
- Om de toepasbaarheid voor gemeenten te vergroten, hebben de onderzoekers tijdens de diepte-interviews meer gesproken over life-events en gedragseconomische aspecten (voor zover mogelijk in de context van een persoonlijk gesprek). De diepte-interviews leveren hierdoor een rijker beeld op van de oorzaken van schulden, maar de vergelijkbaarheid met de voorgaande metingen is minder groot. Per definitie is de vergelijkbaarheid van dit onderdeel van het onderzoek minder groot, omdat er geen kwantificering plaatsvindt van de antwoorden van respondenten; het gaat om kwalitatief onderzoek.

Onderscheid in groepen

Om recht te doen aan de verschillende schuldsituaties waarmee huishoudens te maken krijgen en aan het feit dat het ene huishouden wel hulp zoekt en het andere niet, is in het onderzoek gekozen voor een indeling in een aantal groepen. Er worden vier hoofdgroepen onderscheiden:

Groep 1: geen risico. Huishoudens zonder risico op problematische schulden, afgemeten aan vijf risico-indicatoren.
Groep 2: onzichtbare risicovolle schulden. Huishoudens met een risico op problematische schulden, afgemeten aan vijf risico-indicatoren. Deze huishoudens nemen niet deel aan een wettelijk schuldhulpverlening (WSNP) of minnelijke schuldhulpverleningstraject.
Groep 3: onzichtbare problematische schulden. Huishoudens met problematische schulden die niet deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of minnelijke schuldhulpverlening.
Groep 4: zichtbare problematische schulden. Huishoudens die problematische schulden hebben en deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of minnelijke schuldhulpverlening.

De omvang en kenmerken van de vier hoofdgroepen zijn in het onderzoek op verschillende manieren vastgesteld. Daarbij zijn drie belangrijke bronnen gehanteerd.

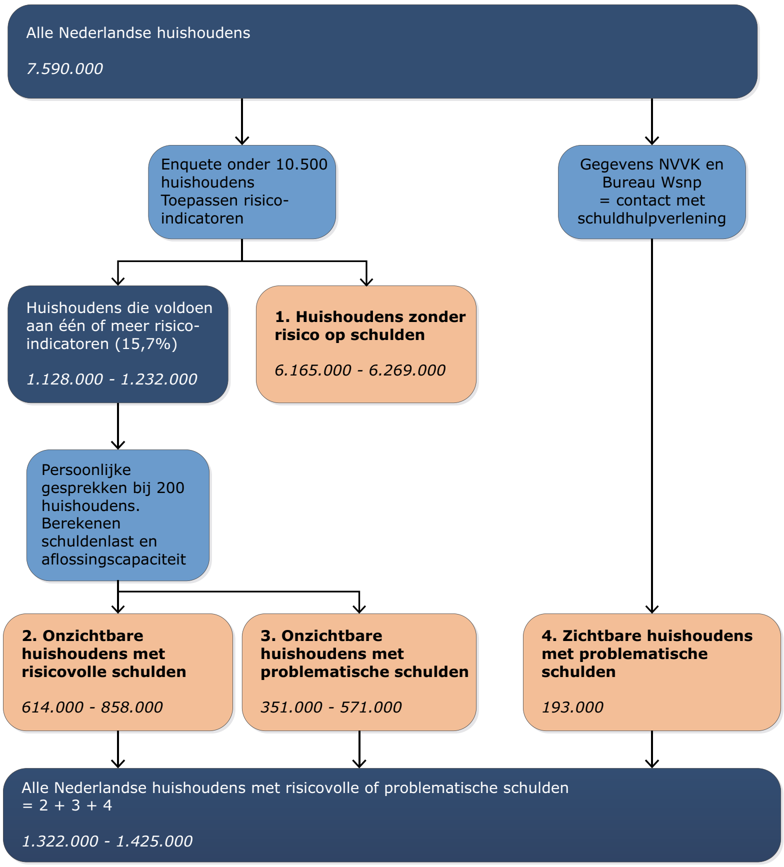
- De eerste bron is de monitor betalingsachterstanden meting 2014, een telefonische enquête onder 1.927 huishoudens en een internetenquête onder 8.629 huishoudens.[2] Voor de huishoudens die hebben deelgenomen aan deze enquête is aan de hand van verschillende risico-indicatoren vastgesteld of er sprake is van een risicovolle schuldsituatie (groep 2+3).
- Bij 200 huishoudens waarbij sprake is van een risicovolle schuldsituatie (waarvan enkele waarbij geen sprake is van een risicovolle schuldsituatie), zijn verdiepende face-to-face gesprekken gevoerd bij de respondenten thuis. Dit was bij 170 huishoudens die (een risico op) problematische schulden hadden (groep 2 en 3), bij 15 huishoudens die op basis van de selectiecriteria geen risico op problematische schulden hadden en bij 15 huishoudens die schulden hebben en ook bekend zijn bij een schuldhulpverlenende instantie. Op basis van informatie uit de verdiepende gesprekken is vervolgens op basis van de omvang van de schulden en met behulp van de VTLB-calculator[3] berekend voor welke huishoudens in een risicosituatie er daadwerkelijk sprake is van problematische schulden. Ook is gevraagd van welke (schuld)hulpverlening ze gebruikmaken. Met deze informatie kon de relatieve omvang van de groepen 2 en 3 worden vastgesteld.
- De derde bron van het onderzoek zijn bestaande gegevens over het aantal personen dat deelneemt aan een minnelijk schuldsanerings- of schuldbemiddelingstraject bij een organisatie die lid is van de NVVK en bestaande gegevens over personen die in een wettelijk WSNP-traject zitten. Met deze informatie kon de relatieve omvang van de groepen 3 en 4 worden vastgesteld.

In figuur 9 is visueel weergegeven hoe de toewijzing van huishoudens aan de verschillende risicogroepen heeft plaatsgevonden.

2 Westhof, F., Tom, M. (2014). Monitor Betalingsachterstanden 2014. Panteia, Zoetermeer.
3 Rechters-commissarissen in faillissementen (Recofa) hanteren dezelfde formule. In het onderzoek is dezelfde formule en hetzelfde instrument (de VTLB-calculator) gebruikt.

Figuur 9

Toewijzing van huishoudens aan groepen



Telefonische en internetenquête

De telefonische- en internetenquête is een belangrijke bron voor het onderzoek. Deze enquête is ook gebruikt ten behoeve van de Monitor Betalingsachterstanden, meting 2014.

Selectie van adressen

Voor de selectie van adressen voor de telefonische enquête is gebruik gemaakt van het EDM-bestand. Dit bestand is opgebouwd uit een aantal unieke bronnen, waaronder grote telecombedrijven en de post dus: PostNL, KPN, Vodafone, Ziggo, Telfort en bevat zowel vaste als mobiele telefoonnummers. Door controle op adresgegevens kan een huishouden er maar één keer in voorkomen. Voor de selectie van de adressen voor de internetenquête zijn respondenten geselecteerd via Panelclix. Panelclix beheert een groot online panel, bestaande uit 215.000 leden, verdeeld over alle opleidingstypen, leeftijd en regio’s.

Selectiecriteria

Voor de telefonische enquête zijn geen nadere criteria gesteld aan het selecteren van de respondenten. Bij de internetenquête zijn respondenten gestratificeerd op bruto jaarinkomen en gezinssamenstelling.

Steekproef

In totaal zijn 8.995 huishoudens telefonisch benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Na uitsluiting van de onbruikbare nummers en onbereikbare (om welke reden dan ook) huishoudens, is er telefonisch contact geweest met 7.365 huishoudens. Van dit aantal hebben 3.086 huishoudens geweigerd om deel te nemen aan het onderzoek. Ook zijn er respondenten afgevallen omdat zij niet in staat waren om het gesprek te voltooien (1.480) en – in beperktere mate- om andere redenen zoals de afspraak niet kunnen nakomen na meer dan 5 belpogingen, taalproblemen of omdat zij buiten de selectie vielen. Er hebben uiteindelijk netto 1.927 geslaagde gesprekken plaatsgevonden. De respons is hiermee 26% - alleszins acceptabel - voor een enquête over een gevoelig onderwerp.

Aan de internetenquête hebben 8.629 respondenten deelgenomen. De respondenten zijn uitgenodigd via het panel van Panelclix.

Weging en ophoging

Omdat bij de internetenquête was gestratificeerd op bruto-jaarinkomen en huishoudenssamenstelling is het internetbestand eerst op deze variabelen herwogen. Vervolgens zijn de bestanden van de internet - en telefonische enquête samengevoegd en is het totaal gewogen op een gecombineerde wegingsvariabele, waarin huishoudenssamenstelling, leeftijd en opleidingsniveau zijn samengevoegd. Deze wegingsvariabele is ontleend aan de zogenaamde 'Gouden Standaard' (2013), een herwegingsbron die tot stand is gekomen op basis van CBS-gegevens.

Om ook absolute cijfers te kunnen presenteren over de Nederlandse bevolking is vervolgens ook een ophoogfactor (het totale aantal huishoudens gedeeld door het aantal huishoudens in de steekproef) toegepast.

Verdiepende gesprekken

Huishoudens die tijdens het beantwoorden van de vragen van de telefonische en internetenquête voldeden aan een aantal selectiecriteria, is gevraagd of zij bereid waren deel te nemen aan een verdiepend persoonlijk gesprek bij de respondent thuis. De respondenten ontvingen als incentive en vergoeding daarbij een cadeaubon ter waarde van 50 euro.

Binnen de groep respondenten die bereid waren deel te nemen aan een verdiepend gesprek, zijn drie verschillende groepen geselecteerd:

- Huishoudens die voldoen aan één of meer van de risico-indicatoren ('groep 2 of groep 3'), te weten:
    - Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen[4], en/of:
    - Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen[5] in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen, en/of:
    - De (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro en/of:
    - Minstens één keer per maand of meestal rood staan voor meer dan 500 euro en/of:
    - Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro[6].
- Huishoudens die niet voldoen aan de bovengenoemde risico-indicatoren ('groep 1')
- Huishoudens die tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête gebruikmaakten van minnelijke of wettelijke schuldhulpverlening ('groep 4').

In totaal voldeden 3.729 respondenten aan deze selectiecriteria en waren bereid deel te nemen aan de verdiepende gesprekken. Uiteindelijk zijn er interviews uitgevoerd met 170 respondenten uit groep 2+3, 15 respondenten uit groep 1 en 15 respondenten uit groep 4. Enkel de 170 gerealiseerde gesprekken met respondenten die voldeden aan de risico-indicatoren zijn gebruikt om een schatting van de omvang van huishoudens met (een risico op) problematische schulden te maken. De overige interviews zijn gebruikt om een kwalitatieve vergelijking te maken.

De verdiepende gesprekken zijn uitgevoerd bij de respondenten thuis door onderzoekers van Panteia. Voorafgaand aan het interview is aan de respondenten gevraagd zoveel mogelijk financiële informatie klaar te leggen over de inkomsten, uitgaven en schulden van het huishouden. De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een schriftelijke semi-gestructureerde vragenlijst. Deze vragenlijst bevat deels dezelfde items als de telefonische en internetenquête, maar is aangevuld met items waarmee de aflossingscapaciteit en het Vrij te Laten Bedrag (VTLB) zijn te berekenen en items waarmee de achtergronden van en oplossingen voor de schuldsituatie aan bod komen.

Naast de wegingsprocedure die is toegepast op de telefonische en internetenquête onder 10.500 huishoudens, heeft ook weging plaatsgevonden op de 166 diepte-interviews met respondenten uit groep 2+3 en de interviews met respondenten uit groep 1 en groep 4. Niet alle huishoudens die zijn geselecteerd voor een interview, waren namelijk bereid om deel te nemen. Om te corrigeren voor de selectieve non-respons, is gewogen

4 In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.
5 In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.
6 Het betreft hier achterstallige rekeningen bij het (af)betalen van de creditcardschuld.

op basis van een gecombineerde wegingsvariabele bestaande uit huishoudsamenstelling en opleidingsniveau.

Cijfers van de NVVK en Bureau WSNP

In dit rapport schatten we het aantal zichtbare schuldenaren op 193.000. Dit aantal baseren we op drie bronnen:

- Het aantal unieke natuurlijke personen dat zich in 2014 heeft gemeld bij een schuldhulpverlenende organisatie die lid is van de NVVK (92.000). De NVVK levert deze gegevens op basis van hun jaarverslag. Dit cijfer is niet goed vergelijkbaar met de andere cijfers in dit rapport, omdat de NVVK 1) een zogenoemd standcijfer levert in plaats van een stroomcijfer[7], 2) kijkt naar aanmeldingen en niet naar lopende trajecten en 3) rekent met personen in plaats van huishoudens. Bij gebrek aan andere cijfers over de minnelijke schuldhulpverlening maken we toch gebruik van deze gegevens.
- In de verdiepende gesprekken is ingegaan op het gebruik van schuldhulpverlening. Wanneer huishoudens nu of in het verleden hulp ontvingen, is nagegaan of deze hulp werd aangeboden door een NVVK-lid. Uit de diepte-interviews blijkt dat afgerond 60 procent (56%) van de huishoudens met problematische schulden die hulp (hebben) ontvangen deze hulp ontvangt of ontving van een organisatie die lid is van de NVVK. Dit percentage is gebaseerd is op een relatief klein aantal waarnemingen. Bij gebrek aan landelijke (registratie) gegevens van huishoudens die gebruikmaken van schuldhulpverlening, is in het vervolg echter wel gerekend met dit percentage. Dat betekent dat het geschatte aantal huishoudens dat in de onderzoeksperiode minnelijke schuldhulpverlening ontving als volgt berekend kan worden: 92.000 / 60% = 153.333. Dit betekent ook dat van de 193.000 huishoudens (2,5% van het totaal) die schuldhulpverlening ontvangen, zo'n 60.000 hulp hebben gevraagd bij een niet-NVVK-lid.
- De derde bron is het aantal natuurlijke personen dat tussen 1 oktober 2013 en 1 oktober 2014 in de Wsnp zat (40.018). Bureau WSNP heeft deze gegevens geleverd.

Onderzoek naar life-events

25 van de 200 interviews hadden betrekking op huishoudens waarin de contactpersoon recent een life-event heeft meegemaakt. De bevindingen uit de interviews zijn gedeeld met gemeenten en maatschappelijke organisaties in twee bijeenkomsten, georganiseerd door Stimulansz. Vervolgens zijn interviews gehouden met gemeenten en maatschappelijke organisaties over goede voorbeelden uit de praktijk gericht op het informeren en ondersteunen van burgers. Het gaat om de volgende organisaties:

- Gemeente Zwolle
- Wijzer in Geldzaken
- Instituut Maatschappelijk Welzijn Breda
- Gemeente Tytsjerksteradiel

7 In het onderzoek vragen we bij respondenten naar de schulden op dit moment of in de afgelopen 12 maanden. De onderzoeksperiode was oktober 2014 t/m mei 2015 , dus de schatting heeft betrekking op de periode in de 12 maanden daaraan voorafgaand: oktober 2013 t/m mei 2015.

- Gemeente Rotterdam
- Stichting de Stuw, Hardenberg
- Buurtteam Overvecht-Vechtzoom
- Welzijn Woerden
- Welzijnsorganisatie Kearn , Tytsjerksteradiel
- Nederlandse Vereniging van Banken

Operationalisering risicovolle schulden

Om vast te stellen hoeveel huishoudens die hebben deelgenomen aan de telefonische en internetenquête zich in een risicovolle schuldsituatie bevinden, is bepaald of op deze huishoudens tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête aan één of meer van de volgende risico-indicatoren voldeden:

- Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen[8], en/of:
- Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen[9] in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen, en/of:
- De (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro en/of:
- Minstens één keer per maand of meestal rood staan voor meer dan 500 euro en/of:
- Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro

Operationalisering problematische schulden

Met 200 respondenten uit de groep huishoudens met (een risico op) problematische schulden is een verdiepend interview uitgevoerd. Op basis van de resultaten van het verdiepende gesprek kon worden vastgesteld bij hoeveel huishoudens die zich in een risicovolle schuldsituatie bevinden, er sprake was van een problematische schuldsituatie. We hanteerden daarbij de volgende formule: "de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden is hoger dan de volgens de VTLB-rekenmethode gecalculeerde aflossingscapaciteit."

Hiervoor zijn de volgende gegevens verzameld:

- De som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden
- De aflossingscapaciteit (het bedrag dat maandelijks overblijft van het inkomen, na betaling van de noodzakelijke kosten van levensonderhoud en vaste lasten), berekend met behulp van de de Vrij Te Laten Bedrag-calculator, versie januari 2012.

Bij de berekening is de aflossingscapaciteit in 36 maanden (de duur van een gemiddeld traject voor schuldbemiddeling of schuldsanering) afgezet tegen de totale schuldenlast. Wanneer het bedrag dat in 36 maanden kan worden afgelost op de schulden lager is dan de totale schuldenlast, is er volgens onze definitie redelijkerwijs sprake van een problematische schuldsituatie.

8 In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.

9 In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.

Schattingsmethode

Het aantal huishoudens met (een risico op) een problematische schuld is in een aantal stappen geschat:

10. Voor alle respondenten uit de telefonische en internetenquête is vastgesteld of er, op basis van de risico-indicatoren[10], sprake is van risicovolle schulden danwel problematische schulden. Zo is bepaald op hoeveel huishoudens geen enkele risicoindicator van toepassing is (groep 1) en op hoeveel huishoudens één of meer risicoindicatoren (groep 2+3);
11. Er is berekend welke percentages van de huishoudens die deelnamen aan de diepte-interviews zich in een risicovolle situatie bevinden (groep 2) of in een problematische schuldsituatie (groep 3) bevinden;
12. Vervolgens is berekend met hoeveel huishoudens uit de telefonische en internetenquêtes deze percentages corresponderen;
13. Het aantal huishoudens in schuldhulpverlening en -saneringtrajecten van de NVVK en de Wsnp (groep 4) is gebaseerd op gegevens van deze instanties[11].

Bij het maken van de schattingen is er sprake van onzekerheidsmarges. Allereerst zijn er de marges van de telefonische en internetenquête onder 4.020 respondenten (monitorbestand). Aangezien het hierbij gaat om een gepoststratificeerde steekproef, is van de volgende formule gebruik gemaakt bij het berekenen van de marges:

$$V(p) = \sum_{h=1}^{L} W_h^2 \frac{P_h Q_h}{n_h}$$

Hierbij staat W_h voor de fractie van het totaal aantal huishoudens in cel h (elke cel is gedefinieerd als de combinatie van opleiding x leeftijd x huishouden, dus cellen volgens de weegprocedure van het monitorbestand) = N_h/N

P_h staat voor het percentage in groep 23 voor cel h, Q_h=100- P_h

n_h =steekproefaantal in cel h

Voor elke cel bereken je dus de grootheid na het sommatieteken en vervolgens tel je die op over alle cellen. Dan hebben we de steekproefvariantie V(p).

de 95%-marge is dan: m= 1,96*wortel(V).

Vervolgens is er in het onderzoek ook sprake van een enkelvoudige selecte steekproef van 136 uit de 4.020 bovengenoemde respondenten. In het onderzoek is aangenomen dat de steekproef van 136 een enkelvoudig aselecte steekproef is. Voor de margebepaling volstaat dan de standaardberekening.

10 Zie paragraaf 2.3.2.
11 Dit totaal is uiteraard gecorrigeerd voor dubbeltellingen: er is rekening gehouden met het percentage huishoudens in de diepte-interviews dat gebruik maakte van hulpverlening via de NVVK (groep 4).

Tabellen

Deze bijlage bevat tabellen die niet in de hoofdstukken zijn opgenomen, maar wel relevante achtergrondinformatie geven.

Tabellen bij hoofdstuk 3

Figuur 5 uit hoofdstuk 3 is gebaseerd op de onderstaande tabel.

Tabel 6

Aantal risico-indicatoren van huishoudens met (een risico op) problematische schulden

		2015		2012		2009
	%	Aantal huishoudens	%	Aantal huishoudens	%	Aantal huishoudens
1 risico-indicator	63,1%	861.000	70,5%	853.000	67,4%	602.000
2 risico-indicatoren	19,1%	261.000	16,5%	199.000	16,9%	151.000
3 risico-indicatoren	11,1%	151.000	10,2%	124.000	7,1%	63.000
4 risico-indicatoren	5,6%	76.000	2,4%	29.000	8,2%	73.000
5 risico-indicatoren	1,1%	14.000	0,3%	3.700	0,4%	4.000
Totaal	100%	1.377.000	100%	1.209.000	100%	893.000

Figuur 4 uit hoofdstuk 3 is gebaseerd op de onderstaande tabel.

Tabel 7

Minimum- en maximumpercentages huishoudens met een (risico op) problematische schulden per arbeidsmarktregio (bij 95% betrouwbaarheid)

Arbeidsmarktregio	Minimum	Gemiddeld	Maximum
11. GOOI- EN VECHTSTREEK	12,3%	16,8%	21,3%
1. GRONINGEN	11,9%	16,0%	20,2%
2. FRIESLAND	9,4%	13,7%	17,9%
3. NOORD-HOLLAND (NOORD)	10,6%	14,2%	17,9%
4. DRENTHE	13,3%	17,6%	21,9%
5. IJSSELVECHTSTREEK	9,2%	13,5%	17,8%
6. FLEVOLAND	14,4%	18,8%	23,2%
7. ZAANSTREEK / WATERLAND	13,0%	17,1%	21,1%
8. ZUID-KENNEMERLAND	10,8%	15,3%	19,8%
9. GROOT AMSTERDAM	9,5%	13,3%	17,1%
10. TWENTE	12,9%	17,4%	22,0%
11. STEDENDRIEHOEK EN NOORDWEST VELUWE	7,9%	11,8%	15,6%
13. HOLLAND RIJNLAND	8,6%	12,7%	16,7%
14. AMERSFOORT	15,8%	20,3%	24,8%
15. MIDDEN-UTRECHT	12,8%	16,8%	20,9%
16. FOOD VALLEY	7,2%	11,0%	14,9%
17. ZUID-HOLLAND CENTRAAL	16,0%	20,3%	24,6%
18. HAAGLANDEN	15,3%	19,8%	24,2%
19. ACHTERHOEK	8,4%	12,5%	16,5%
20. MIDDEN-HOLLAND	8,7%	13,3%	18,0%
21. MIDDEN-GELDERLAND	16,8%	21,0%	25,2%
22. GORINCHEM	15,1%	20,7%	26,3%
23. RIVIERENLAND	18,7%	23,4%	28,1%
24. RIJK VAN NIJMEGEN	13,6%	17,7%	21,8%
25. RIJNMOND	17,1%	21,6%	26,1%
26. DRECHTSTEDEN	10,2%	14,3%	18,3%
27. NOORDOOST-BRABANT	9,7%	13,6%	17,4%
28. WEST-BRABANT	8,6%	12,1%	15,6%
29. MIDDEN-BRABANT	7,4%	11,2%	15,0%
30. NOORD-LIMBURG	10,0%	13,9%	17,9%
31. ZEELAND	10,1%	14,1%	18,1%
32. HELMOND-DE PEEL	13,0%	17,3%	21,6%
33. ZUIDOOST-BRABANT	7,5%	11,3%	15,1%
34. MIDDEN-LIMBURG	10,0%	14,1%	18,3%
35. ZUID-LIMBURG	15,1%	19,7%	24,2%

Tabellen bij hoofdstuk 4

Hoofdstuk 4 van het rapport 'Huishoudens in de rode cijfers 2012' bevatte tabellen waarin de kenmerken van persoon, huishouden en schulden tussen twee groepen werden vergeleken. Het ging daarbij om:

- huishoudens uit groep 1 (geen risicovolle schulden) versus huishoudens uit groep 2 en 3 samen (risicovolle of problematische schulden);
- huishoudens uit groep 2 (risicovolle schulden) versus huishoudens uit groep 3 (problematische schulden).

In dit rapport is ervoor gekozen om de verschillen tussen huishoudens in hoofdstuk 4 niet te beschrijven in tabellen, maar te verklaren door middel van statistische analyses. Het nadeel van tabellen is immers dat verschillen tussen groepen door het toeval kunnen zijn bepaald. Voor de volledigheid hebben we in deze bijlage een replicatie van de tabellen uit het rapport uit 2012 opgenomen, maar dan met de cijfers uit 2015. De nummering van de tabellen is hetzelfde als in het rapport uit 2012.

Tabel 4.1

Achtergrondkenmerken van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden

	Geen (risico op) problematische schulden	Wel een (risico op) problematische schulden
Opleidingsniveau respondent		
t/m VMBO	37%	43%
Havo, VWO, MBO	31%	33%
HBO, WO	31%	24%
Huishoudsamenstelling		
Alleenstaand zonder kinderen	37%	33%
Alleenstaand met kinderen	3%	7%
Paar zonder kinderen	39%	28%
Paar met kinderen	21%	31%
Soort woning		
Koopwoning	57%	40%
Huurwoning	43%	60%
Werksituatie		
Fulltime (≥ 35 uur)	3%	33%
Parttime (12-34 uur)	1%	3%
Parttime (< 12 uur)	43%	13%
Niet werkzaam	53%	51%
Netto maandinkomen		
≤ 1.000	11%	19%
1.000-2.000	38%	40%
2.000-3.000	22%	20%
≥ 3.000	29%	21%

Tabel 4.2

Aard van de achterstanden en bezittingen van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden

	Geen (risico op) problematische schulden	Wel een (risico op) problematische schulden
Achterstallige rekeningen in afgelopen 12 maanden		
Ja	7%	35%
Nee	92%	64%
Mogelijkheid rood staan		
Ja	70%	75%
Nee	25%	24%
In bezit van creditcard		
Ja	51%	42%
Nee	48%	57%
Lopende afbetalingsregeling		
Ja	5%	29%
Nee	95%	71%
Doorlopend krediet of persoonlijke lening		
Ja	6%	29%
Nee	94%	71%
Lening bij vrienden, familie of kennissen		
Ja	4%	24%
Nee	96%	76%
In staat om onverwachte noodzakelijke aankopen te doen van 850 euro		
Ja	71%	29%
Nee	25%	69%

Tabel 4.3

Omvang van schulden van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden

	Geen (risico op) problematische schulden	Wel een (risico op) problematische schulden
Omvang achterstallige rekeningen op het moment van interview		
0	95%	69%
1 – 500	1%	14%
500 – 2.000	4%	9%
2.000 – 5.000	0%	5%
> 5.000	0%	2%
Weet niet/geen antwoord	0%	0%
Maximale hoogte roodstand in afgelopen 12 maanden		
Gemiddeld	389	1.529
Maximum	25.000	134.500
Standaarddeviatie	1.167	3.126
Hoogte bedrag gespreide afbetaalregeling creditcard		
Gemiddeld	322	2.300
Maximum	4.000	12.000
Standaarddeviatie	543	2.514
Openstaand bedrag vanwege kopen op afbetaling op het moment van interview		
Gemiddeld	3.245	2.989
Maximum	150.000	248.000
Standaarddeviatie	12.964	12.504
Hoogte doorlopend krediet of persoonlijke lening op het moment van interview		
Gemiddeld	9.566	13.085
Maximum	200.000	113.000
Standaarddeviatie	12.357	13.707
Hoogte lening bij familie, vrienden of kennissen		
Gemiddeld	5.559	3.138
Maximum	125.000	100.000
Standaarddeviatie	13.428	7.781

Tabel 4.4

Achtergrondkenmerken van huishoudens met een risico op en met problematische schulden

	Risico op problematische schulden	Problematische schulden
Geslacht respondent		
Man	41%	60%
Vrouw	59%	40%
Leeftijd respondent		
18-24	1%	%
25-34	23%	11%
35-49	39%	38%
50-64	28%	47%
≥ 65	9%	4%
Opleidingsniveau respondent		
t/m VMBO	33%	55%
Havo, VWO, MBO	42%	29%
HBO, WO	25%	16%
Huishoudsamenstelling		
Alleenstaand zonder kinderen	20%	29%
Alleenstaand met kinderen	8%	4%
Paar zonder kinderen	21%	53%
Paar met kinderen	50%	14%
Soort woning		
Koopwoning	59%	42%
Huurwoning	41%	58%
Anders		
Werksituatie		
Fulltime (≥ 35 uur)	37%	37%
Parttime (12-34 uur)	2%	2%
Parttime (< 12 uur)	19%	7%
Niet werkzaam	43%	54%
Netto maandinkomen		
≤ 1.000	13%	11%
1.000-2.000	28%	49%
2.000-3.000	23%	32%
≥ 3.000	35%	8%

Hoofdstuk 1
Hoofdstuk 2
Hoofdstuk 3
Hoofdstuk 4
Hoofdstuk 5
Hoofdstuk 6
Hoofdstuk 7
Hoofdstuk 8
Bijlage I
Bijlage II

Tabel 4.5

Aard van de achterstanden van huishoudens met een risico op en met problematische schulden

	Risico op problematische schulden	Problematische schulden
Achterstallige rekeningen in afgelopen 12 maanden		
Ja	26%	37%
Nee	74%	63%
Mogelijkheid rood staan		
Ja	92%	78%
Nee	8%	22%
In bezit van creditcard		
Ja	51%	29%
Nee	49%	71%
Lopende afbetalingsregeling		
Ja	24%	32%
Nee	76%	67%
Doorlopend krediet of persoonlijke lening		
Ja	34%	63%
Nee	66%	37%
Lening bij vrienden, familie of kennissen		
Ja	18%	14%
Nee	82%	86%
In staat om onverwachte noodzakelijke aankopen te doen van 850 euro		
Ja	34%	11%
Nee	66%	87%

Tabel 4.6

Omvang van schulden van huishoudens met een risico op en met problematische Schulden

	Risico op problematische schulden	Problematische schulden
Omvang achterstallige rekeningen op het moment van interview		
Geen	95%	69%
1 – 500	1%	14%
500 – 2.000	4%	9%
2.000 – 5.000	0%	5%
> 5.000	0%	2%
Maximale hoogte roodstand in afgelopen 12 maanden		
Gemiddeld	389	1.529
Maximum	25.000	134.500
Standaarddeviatie	1.167	3.126
Hoogte bedrag gespreide afbetaalregeling creditcard		
Gemiddeld	322	2.300
Maximum	4.000	12.000
Standaarddeviatie	543	2.514
Openstaand bedrag vanwege kopen op afbetaling op het moment van interview		
Gemiddeld	3.245	2.989
Maximum	150.000	248.000
Standaarddeviatie	12.964	12.504
Hoogte doorlopend krediet of persoonlijke lening op het moment van interview		
Gemiddeld	9.566	13.085
Maximum	200.000	113.000
Standaarddeviatie	12.357	13.707
Hoogte lening bij familie, vrienden of kennissen		
Gemiddeld	5.559	3.138
Maximum	125.000	100.000
Standaarddeviatie	13.428	7.781

Tabel 4.7

Beleving van schulden van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden

	Risico op problematische schulden	Problematische schulden
Ervaren last van het hebben van betalingsachterstanden en/of rood staan		
(Zeer) zware last	40%	67%
Enigszins een last	40%	24%
Helemaal geen last	20%	10%

Een onderzoek in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Florieke Westhof en Lennart de Ruig (Panteia) m.m.v. Annejet Kerckhaert (Stimulansz)

Zoetermeer, 5 November 2015

Ontwerp en layout: Buro Eigen, www.buro-eigen.nl